

REFORME DU CLASSEMENT HOTELIER

- CHOLET : 21 janvier 2010
- SAUMUR : 25 janvier 2010
- ANGERS : 27 janvier 2010

La réforme du Classement Hôtelier concerne :

- *la nouvelle norme de classement*
- *la procédure pour obtenir les nouvelles étoiles*

➤ **Deux textes :**

- Loi du 22 juillet 2009
- Arrêté du 23 décembre 2009 fixant les normes et la procédure de classement

➤ **Un organisme officiel : ATOUT France**

- ➔ Conception et évolution des référentiels de classement
- ➔ Information du nouveau classement
- ➔ Publication de la liste des établissements classés

LES PRINCIPES GENERAUX :

Renforcer la compétitivité de l'offre française

- 5 catégories
- Contrôle **tous les 5 ans** par un cabinet de contrôle accrédité par le COFRAC
- Contrôle avec visite mystère pour les hôtels 4 et 5 *
- Nouvelle procédure de classement
- Les hôteliers ont jusqu'au **21 juillet 2012** pour demander un nouveau classement

LES EVOLUTIONS

	Normes de 1986	Normes de 2009
Nb. chambres min.	0* : 5 ch. min. 1* : 7 ch. min. 3* et + : 10 ch.	Minimum de 6 ch Toutes catégories confondues
Gammes	0 à 4* L	1* à 5*
Durée d'attribution	Illimitée	5 ans

	Normes de 1986	Normes de 2009
Types de critères	Equipement	Equipement Etat et propreté Exigences de qualité de services normés Accessibilité et développement durable
Organe d'inspection	DDCCRF	Cabinet de contrôle accrédité par le COFRAC Librement choisi par l'hôtelier (coût à sa charge)
Types de visite	Déclarée	1 à 3* : déclarée 4 et 5* : déclarée et précédée d'une visite mystère

	Normes de 1986	Normes de 2009
Emission de l'avis	Instruction DDCCRF et avis de la CDAT	Organisme de contrôle accrédité sur la base du respect du nombre de points
Décision d'attribution	Préfet de département	Préfet de département

Procédure d'attribution des étoiles

Normes de 1986

- 1) Demande en préfecture
- 2) Visite de la DDCCRF
- 3) Passage du dossier en CDAT
- 4) Décision du Préfet

Normes de 2009

- 1) Commande de la visite de contrôle avec fourniture du pré-diagnostic
- 2) Visite de contrôle par le cabinet accrédité
- 3) Demande en Préfecture avec remise du dossier complet
- 4) Décision du Préfet

	Normes de 1986	Normes de 2009
Périodicité de révision du référentiel	Aucune	Au moins une fois tous les 5 ans avec délai de prévenance de la profession
Communication officielle	Pas de communication officielle	Communication des établissements classés sur le site Internet d'Atout France

Les garanties générales apportées par le nouveau classement

- Un accueil soigné dans un établissement propre et entretenu mettant à disposition des équipements adaptés pour les clientèles ciblées et plus particulièrement pour les familles
- Une information complète et fidèle sur les prestations de l'établissement
- Des chambres avec un niveau de confort et d'équipement minimum attendus
- Le traitement et le suivi des réclamations reçues dans l'établissement
- Une équipe citoyenne sensibilisée à l'accueil des clients en situation de handicap et au développement durable

1 étoile

- Des établissements offrant un équipement minimal et fonctionnel adapté pour accueillir essentiellement une clientèle française recherchant avant tout un prix
- Un accueil garanti au minimum 8 heures/jour
- Surface du hall de réception et des salons au minimum de 20 m²
- Une chambre double d'une surface minimum de 9 m² (hors sanitaires)
- Sanitaires privés ou communs

2 étoiles

- Un niveau de confort et d'équipement plus important
- Un accueil garanti au minimum 10 heures / jour par un personnel pratiquant au moins une langue officielle européenne
- Surface du hall de réception et des salons au minimum de 30 m²
- Une chambre double d'une surface minimum de 9 m² (hors sanitaires)

3 étoiles

- Une information plus importante et adaptée à l'accueil d'une clientèle internationale
- Une gamme de services offerts aux clients plus importante (accès Internet dans les espaces communs, service boissons...)
- Une chambre double d'une surface minimum de 13,5 m² (sanitaires compris)
- Des espaces de vie plus spacieux (50 m²) offrant notamment un espace salon
- Un accueil garanti au minimum 10 h/j par un personnel pratiquant au moins une langue officielle européenne

Classement hôtelier : un système à points

- Le nouveau référentiel propose **246 critères** répartis en **3 chapitres** :
 1. *Equipement*
 2. *Service aux clients*
 3. *Accessibilité et développement durable*
- A chaque critère est affecté un nombre de points
- Certains critères sont dits « obligatoires » et d'autres « optionnels »
- Pour être classé dans une catégorie donnée, l'hôtel doit obtenir un nombre de points obligatoires et un nombre de points optionnels

	Critères obligatoires	Critères optionnels
1 *	141 points	24 Pts (5 %)
2 *	161 points	45 Pts (10 %)
3 *	177 points	83 Pts (20 %)
4 *	226 points	112 Pts (30 %)
5 *	298 points	118 Pts (40 %)

L'hôtelier peut obtenir **95 %** des points liés aux critères obligatoires

S'il compense les 5 % par 3 fois plus de points optionnels

Ces points supplémentaires seront décomptés des points liés aux critères optionnels demandés

EXEMPLE :

- Un 2* doit obtenir 161 points obligatoires
- Tolérance de 5 % soit 153 points
- A condition de compenser 24 points optionnels (3 x8 Pts) en plus des points optionnels requis

La procédure de classement

Qui ?	Quoi ?	Documents
Hôtel	1) Commande de l'inspection à un cabinet de contrôle accrédité	Pré-diagnostic Contrat
Cabinet de contrôle accrédité	2) Visite d'inspection	Rapport de contrôle Grille de contrôle
Hôtel	3) Demande de classement en préfecture	Pré-diagnostic Rapport de contrôle Grille de contrôle Formulaire de demande de classement
Préfecture	4) Décision de classement	Arrêté de classement ou Décision de refus

Les cabinets de contrôle accrédités

- Bureau Alpes
Centrale SA
Annecy le Vieux
0450 64 06 75

- Bureau Veritas
Neuilly S/Seine
01 55 24 70 00

- MKG Qualiting
Paris
01 56 56 87 87

- SGS ICS
Cachan
01 41 24 83 02

Quel coût ?

10 ch. 1 *	450 € HT
30 ch. 2 *	550 € HT
45 ch. 3 *	645 € HT
45 ch. 4 *	1 200 € HT

- Le coût peut être différent selon le cabinet
- Il est basé sur le nombre de chambres et le classement demandé

Quels sont les points sur lesquels les hôteliers doivent être vigilants ?

- Définition et évaluation de la propreté et de l'état
- Pré-requis :
 - Etre en conformité avec la réglementation en vigueur (sécurité, accessibilité..)
 - Les affichages extérieurs

Quels sont les points sur lesquels les hôteliers doivent être vigilants ?

- **Equipements :**

- Accès internet dans les parties communes (à partir de 3*)
- Surface de la chambre (majoration d'1 point par tranche de 10 % de surface de chambre supplémentaire)
- Oreillers et couvertures supplémentaires
- Présence d'une table (ou bureau)

Quels sont les points sur lesquels les hôteliers doivent être vigilants ?

- **Services aux clients :**

- Les informations diffusées sont actualisées et correspondent aux prestations de l'établissement
- Les supports d'information existants dans l'établissement sont traduits dans, au moins, une langue étrangère

Quels sont les points sur lesquels les hôteliers doivent être vigilants ?

- **Accessibilité et développement durable**

- Information concernant l'accessibilité sur les supports d'information (guide, web...)
- Sensibilisation des collaborateurs à l'accueil des clients en situation de handicap
- Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe :
 - de l'énergie,
 - de l'eau,
 - des déchets

Questions à se poser

- Comment se positionner ?
- Quand démarrer ?
- Quelle attitude doivent avoir les hôteliers indépendants ?

Les outils mis à disposition

➔ A télécharger sur le site de :
« **oditfrance.fr/classement** »

- Le pré-diagnostic (version papier)
- Le nouveau classement
- Le guide de contrôle
- Les documents et textes de référence
- La liste des cabinets accrédités

Les outils mis à disposition

➔ Les autodiagnostic

- arcantis-hotels.com (classement hôtels)
- classementhotelier.org
- etrave.fr (UMIH)

➔ Accompagnement CCI ?

➔ Organisation d'audits groupés par la CCI ?