

## **REFORME DU SYSTEME DE CLASSEMENT HOTELIER**

### **Les objectifs de la réforme :**

#### Constat :

La grille de l'arrêté de 1986 fixant essentiellement des normes d'équipement était inadaptée au marché actuel.

#### Objectifs :

- créer un outil évolutif d'amélioration du parc hôtelier
- s'harmoniser avec les pratiques internationales et celles de nos destinations concurrentes, en créant une 5<sup>ème</sup> étoile
- montée de gamme du parc hôtelier en favorisant la modernisation des équipements et en intégrant des critères de qualité de service normés.

#### Les grands principes du dispositif :

Classement volontaire de 1 à 5 \* (disparition du 0\* et du 4\*Luxe)

Contrôle effectué par un organisme évaluateur privé, compétant dans le secteur de l'hôtellerie, accrédité par le COFRAC, sur commande de l'hôtelier.

Coût du classement à la charge de l'hôtelier

Classement valable 5 ans attribué par le Préfet de département

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 :

Critères organisés en 3 grands domaines : Equipements / Service du Client / Accessibilité et développement durable

Chaque critère est affecté d'un nombre de points

Deux types de critères : « obligatoires » et « à la carte »

#### 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\* et 5\*.

Toutefois, les points obligatoires peuvent être compensés par des points « à la carte », jusqu'à concurrence de 5%. Les points « obligatoires » perdus devront être compensés par trois fois plus de points « à la carte ».

## **Pourquoi ce système ?**

Eviter les dérogations (meilleures adaptations des normes aux bâtiments historiques ou remarquables)

Une souplesse dans le classement permettant l'expression du positionnement commercial de l'établissement et la valorisation de ses équipements.

## **Autres dispositions à respecter :**

- L'hôtel devra veiller à être conforme à la réglementation en vigueur (sécurité, accessibilité, ...) même si ce point n'est pas contrôlé lors de l'audit de classement
- Audit « à découvert » pour les 1 à 3\* et audit « mystère » pour les 4-5\*

### **Important :**

Un guide de contrôle figurant en annexe de l'arrêté relatif à la procédure de classement détermine la méthodologie d'évaluation des établissements.

Cette méthodologie couvre :

- ↳ la méthode d'évaluation et la validation de chaque critère
- ↳ la méthode d'échantillonnage des chambres

- Capacité d'accueil supérieure ou égale à 6 chambres

## **Les références législatives et réglementaires :**

- L'arrêté du 22 décembre 2008 fixant le nouveau tableau de classement
- La [loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009](#) de développement et de modernisation des services touristiques
- Le [décret n° 2009-1652 du 23 décembre 2009](#) portant application de la loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques :
- L'[arrêté du 23 décembre 2009](#) fixant les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme.