

## Le nouveau classement hôtelier

Mardi 30 mars 2010

CCI Centre et Sud Manche - Agneaux



### Contacts presse

Catherine Josselin, CCI Centre et Sud Manche  
Tél. 06 30 555 932 - E mail : [cj@granville.cci.fr](mailto:cj@granville.cci.fr)

Florence Hérault, CCI de Cherbourg-Cotentin  
Tél. 02 33 23 32 67 - E mail : [theroult@cherbourg-cotentin.cci.fr](mailto:theroult@cherbourg-cotentin.cci.fr)

## **Sommaire**

Les objectifs du nouveau classement	p 3
Les capacités hôtelières dans la Manche	p 3
Ce qui change	p 4
La procédure de classement	p 5
Les engagements	p 6

## **Pourquoi un nouveau classement**

La réforme du classement hôtelier <sup>(1)</sup> porte sur deux grands axes : le remaniement des normes de classement et la procédure pour obtenir les nouvelles étoiles. Ses objectifs : améliorer la lisibilité et la qualité de l'offre hôtelière française ; harmoniser le positionnement des établissements haut de gamme en créant une 5\* ; moderniser les infrastructures.

Le système précédant, datant de 1986, se basait essentiellement sur des normes d'équipement et le classement était attribué sans condition de durée. Il était devenu inadapté au marché actuel, plus exigeant et concurrentiel. Les catégories 0\* et 4\* luxe n'existent donc plus. Les hôteliers, aujourd'hui classés, ont jusqu'au 21 juillet 2012 pour demander le nouveau classement. Passée cette date, ils ne pourront plus afficher -ni communiquer- sur les étoiles de l'ancien classement. Le dispositif s'applique aux établissements d'au moins 6 chambres. Le classement reste volontaire, à l'initiative de l'hôtelier. Il n'est pas transmissible en cas de vente de l'établissement.

## **Capacités hôtelières dans la Manche**

215 hôtels (4 431 chambres), dont 142 hôtels classés tourisme (1 247 chambres) :

- 4 étoiles : 1 pour 39 chambres
- 3 étoiles : 29 pour 841 chambres
- 2 étoiles : 87 pour 2 112 chambres
- 1 étoile : 16 pour 271 chambres
- sans étoile : 9 pour 246 chambres

<sup>(1)</sup> Loi du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques.

## Ce qui change

Le classement couvre désormais 5 catégories : de 1 à 5\*. L'hôtelier formule une demande d'inspection auprès d'un cabinet de contrôle de son choix <sup>(2)</sup> pour recevoir l'étoile correspondant au niveau de confort et de qualité de son établissement. Le coût de la visite est à la charge de l'hôtelier. La visite de vérification était auparavant assurée par la DCCRF <sup>(3)</sup> avec un passage du dossier en CDAT <sup>(4)</sup>.

Le contrôle de l'établissement est « à découvert » pour les 1\* à 3\* et il est complété d'une visite mystère pour les 4 et 5\*. Un guide de contrôle <sup>(5)</sup> détermine la méthodologie mise en place pour le système d'évaluation et de validation de chaque critère, et le procédé d'échantillonnage des chambres. La demande de classement est ensuite adressée au préfet qui délivre l'arrêté de classement.

Délivré pour 5 ans, le classement est conservé sous réserve d'une nouvelle demande de visite de contrôle.

Plus de 240 critères sont désormais examinés, contre une trentaine précédemment qui portait uniquement sur l'équipement. Trois grands chapitres sont concernés : les équipements (surfaces plus spacieuses, équipements multimédia, ...) ; les services au client (pratique des langues étrangères, qualité de service lors des réservations, accueil, services annexes, ...) ; l'accessibilité et le développement durable.

Pour être validé dans la catégorie visée, l'hôtel doit satisfaire un nombre de points obligatoires et optionnels définis pour chaque catégorie. La combinaison de ces points est conçue pour prendre en compte l'identité de chaque établissement et son positionnement commercial : géographique (montagne, mer, ville, campagne) ; de caractère (monument historique, bâtiment ou cadre remarquable) ; affaires ou familial ; hôtellerie indépendante ou de chaîne.

Le tableau de classement sera révisé tous les cinq ans pour offrir des normes adaptées aux évolutions du marché et aux nouvelles attentes de la clientèle. Cette révision intègre un délai de prévenance de la profession, afin qu'elle soit en mesure de se préparer aux éventuelles évolutions.

<sup>(2)</sup> Liste des cabinets de contrôle habilités accrédités disponible sur le site <http://www.atout-france.fr/classement-hotelier>

<sup>(3)</sup> Direction de la concurrence et de la consommation et de la répression des fraudes

<sup>(4)</sup> Commission départementale de l'action touristique.

<sup>(5)</sup> Disponible sur le site <http://www.atout-france.fr/classement-hotelier>

## **La procédure de classement**

Des démarches simplifiées sont mises en œuvre pour obtenir les nouvelles étoiles. Deux mois sont nécessaires, contre six à douze mois précédemment, sous réserve que le rapport de contrôle soit favorable.

Trois étapes :

- Commander la visite de contrôle et remettre le pré diagnostic, document déclaratif nécessaire à la préparation de la visite, à un cabinet de contrôle accrédité.
- Valider sous 15 jours le rapport complet remis par le cabinet de contrôle.
- Effectuer la demande de classement à la préfecture qui vérifie, ensuite, la matérialité du dossier et l'avis émis par le cabinet de contrôle pour prendre la décision de classement.

La préfecture transmet alors à Atout France <sup>(6)</sup> l'arrêté de classement et l'ensemble du dossier remis par l'hôtelier aux fins de publication des établissements classés.

Les hôteliers souhaitant conserver leur classement actuel ont jusqu'au 21 juillet 2012 pour en demander le renouvellement, date limite de validité des étoiles attribuées avant la promulgation de la loi.

<sup>(6)</sup> Agence de développement touristique créée en mai 2009, opérateur unique concourant à la mise en œuvre des politiques publiques en matière de tourisme.

## **Contacts**

**Atout France** : [http:// www.atout-france.fr/classement-hotelier](http://www.atout-france.fr/classement-hotelier)

**CCI Centre et Sud Manche** : Claudine Confolent, conseiller Tourisme (02 33 91 33 91)

**CCI de Cherbourg Cotentin** : Carole Lecoutour, conseiller Tourisme (02 33 23 32 63)

## **Les engagements**

### ***Economique 1\****

- Offrir un équipement minimal fonctionnel, adapté pour accueillir essentiellement une clientèle francophone recherchant avant tout un prix.
- Garantir un accueil au minimum 8 h par jour.
- Disposer d'un hall de réception et de salons d'au minimum 20 m<sup>2</sup> et de chambres doubles de 9 m<sup>2</sup> minimum (hors sanitaires).

### ***Milieu de gamme 2 et 3\****

- Offrir un niveau de confort et d'équipement supérieur au 1\*, adapté à une clientèle internationale en 3\*.
- Garantir un accueil au minimum 10 h par jour par un personnel pratiquant au moins une langue officielle européenne en plus du français.
- En 2\*, disposer d'un hall de réception et de salons d'au minimum 30 m<sup>2</sup> et de chambres doubles de 9 m<sup>2</sup> minimum (hors sanitaires).
- Pour la catégorie 3\*, proposer une gamme de services plus importante (accès à internet dans les espaces communs, un service de boissons, ...), disposer d'espaces de vie plus spacieux d'un minimum de 50 m<sup>2</sup> -offrant notamment un espace salons-, et de chambres doubles de 13,5 m<sup>2</sup>, sanitaires compris.

### ***Haut de gamme 4 et 5\****

- Offrir un accueil et une attention particulière au client, adaptés à la clientèle internationale à forte contribution en 5\*.
- Disposer d'espaces communs spacieux, 70 m<sup>2</sup> minimum en 4\* et 90 m<sup>2</sup> en 5\*, et de chambres doubles de 16 m<sup>2</sup> minimum sanitaires compris en 1\* et 24 m<sup>2</sup> en 5\*.
- Garantir un accueil 24 h/24 pour les hôtels de plus de 30 chambres et 12 h/24 h en deçà de 30 chambres, dans au moins une langue officielle européenne en 4\* et au moins deux langues étrangères, dont l'anglais, en 5\*.
- Pour la catégorie 5\*, proposer un accompagnement et un service personnalisés (room service, accompagnement dans l'installation, ...), et la possibilité de dîner à l'hôtel.