



# La réforme du classement hôtelier

Franc BARREDA  
Adjoint au Délégué Régional au Tourisme



# Plan de la présentation

**Les objectifs de la réforme**

**Les grands principes du dispositif**

**Les grands principes de la grille de classement**

**Les points clés par catégorie**

**Les étapes / le calendrier**



# Les objectifs de la réforme

**Constat : la grille de classement de 1986 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\*
- monter en gamme le parc hôtelier en favorisant la modernisation des équipements et en intégrant des critères de qualité de service



# Les grands principes

## 1) PRE-REQUIS

**Capacité d'accueil supérieure ou égale à 6 chambres**

# Les grands principes

## 2) LE DISPOSITIF

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

**Gestion du classement par l'Agence de Développement Touristique ATOUT FRANCE créée par la loi du 22 juillet 2009**

Gestion du fichier des hôtels classés (site internet)

Gestion du référentiel révisable au moins tous les 5 ans (avec une période de prévenance).



# Les grands principes

## 3) LA PROCEDURE

Démarche volontaire du professionnel

**Audit de classement payant effectué par l'un des cabinets indépendants accrédités sur le classement hôtelier par le COFRAC (Comité Français d'Accréditation).**

La liste des établissements est accessible sur le site internet du COFRAC ([www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)) et sur le site internet d'Atout France.

Coût de l'audit pris en charge par l'hôtelier

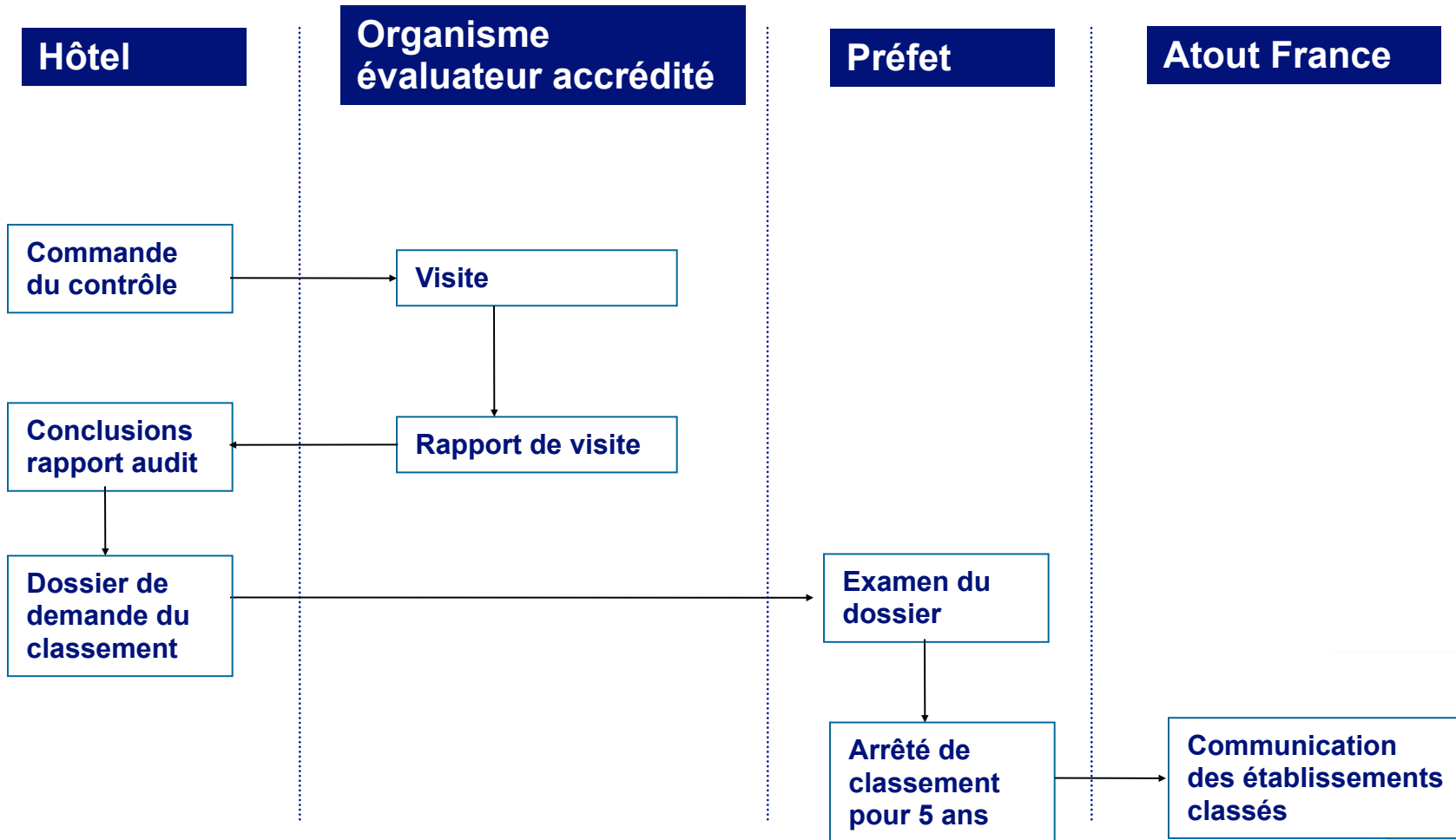
Classement attribué par l'autorité administrative citée par la loi : le Préfet de département

**Validité du classement : 5 ans**



# Les grands principes

## 3) LA PROCEDURE (suite)



# Les grands principes de la grille : un système à points

## 3 GRANDES FAMILLES DE CRITERES

- EQUIPEMENTS
- SERVICES AU CLIENT
- ACCESSIBILITE ET DEVELOPPEMENT DURABLE

## 2 TYPES DE CRITERES

- OBLIGATOIRES
- A LA CARTE ( au choix de l'établissement dans une liste proposée pour la catégorie)

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



# Les grands principes de la grille : un système à points

**Classement dans une catégorie : nombre de points minimum à atteindre résultant de l'addition :**

- **Des points correspondant à des critères obligatoires (X)**  
(100% avec une tolérance de 5%)

		1 <sup>er</sup>	2 <sup>e</sup>	3 <sup>e</sup>	4 <sup>e</sup>	5 <sup>e</sup>
Nombre de Critères obligatoires	X	61	68	75	95	124
Equivalent en points des Critères obligatoires		141	161	177	226	298
Nombre de points obligatoires minimal à respecter (marge de tolérance sur 5 % du total des points)	95%	134	153	168	215	283
Nombre de points maximum à compenser selon coefficient (critères obligatoires non respectés)	3	21	24	27	33	45



# Les grands principes de la grille : un système à points

***Compensation des 5% maximum de points obligatoires non atteint : 3 fois plus de points de critères à la carte***

***Critères compensatoires différents de ceux servant au calcul du nombre minimum de points à atteindre dans la catégorie <critères à la carte >***



# Les grands principes de la grille : un système à points

**Et des points correspondant à des critères à la carte (0)  
(seuil définis par catégorie)**

	1*	2*	3*	4*	5*
Nombre de critères « à la carte » marqués « 0 »	172	165	151	132	102
Equivalent en points des Critères « à la carte »	474	454	417	372	294
Seuil des points à la carte à atteindre en (%)	5%	10%	20%	30%	40%
Nombre de points « à la carte » correspondants	24	45	83	112	118

**Cette marge de manœuvre permet d'éviter les dérogations tout en prenant en compte des impossibilités de structure (ascenseurs, ..)**



# Les grands principes de la grille : illustration du système à points

## Exemples d'un classement 2\*

Cas de figure n°1 : 100 % des points obligatoires atteints + 10 % des points à la carte respectés

Nombre de critères obligatoires	68
Equivalent en points des critères obligatoires	161
Nombre de critères à la carte	165
Equivalent en points à la carte	454
Seuil de points à la carte à atteindre : 10%	45
Somme totale de points à atteindre	206



# Les grands principes de la grille :

## illustration du système à points

### Exemple d'un classement 2\*

Cas de figure n°2 : 95 % des points obligatoires atteints + 10 % des points à la carte respectés + 5 % de critères à la carte compensatoires

Nombre de critères obligatoires	68
Equivalent en points des critères obligatoires	161
Nombre de points obligatoires minimal à respecter (marge de tolérance sur 5% du total de points)	153
Nombre de points à la carte maximum à compenser avec un coefficient de 3 ( $161 - 153 = 8 \times 3 = 24$ )	24
Nombre de critères à la carte	165
Equivalent en points à la carte	454
Seuil de points à la carte à atteindre : 10%	45
<b>Somme totale de points à atteindre</b>	<b>222</b>

# Points Clés par catégorie

## Hôtels économiques (1\*)

**Points minimum requis** (si tous les points obligatoires sont obtenus) : 165 (141 obligatoires + 24 à la carte)

Accueil physique garanti au moins 8h 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 les chambres (inchangé)

1 salle de bains ou de douche + WC pour 8 chambres

Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe des déchets, de l'eau et de l'énergie : obligatoire pour toutes les catégories



# Points Clés par catégorie

## Hôtels de milieu de gamme (2\*)

**Points minimum requis** (si tous les points obligatoires sont obtenus) : 206 (161 obligatoires + 45 à la carte)

Accueil physique garanti 10h minimum / jour par une personne pratiquant une langue officielle européenne

Espace de vie : 30 m<sup>2</sup> minimum

Surface 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



# Points Clés par catégorie

## Hôtels de milieu de gamme (3\*)

**Points minimum requis** (si tous les points obligatoires sont obtenus) : 260 (177 obligatoires + 83 à la carte)

Accueil physique garanti 12h par jour par une personne pratiquant une langue officielle européenne

Espace de vie : 50 m<sup>2</sup> minimum

Surface chambres (sanitaires compris):

single : 11,5 m<sup>2</sup>, double : 13,5 m<sup>2</sup> (+ 1m<sup>2</sup>)

Service de boissons non alcoolisées pendant les horaires d'ouverture de l'accueil



# Points Clés par catégorie

## Hôtels de haut de gamme (4\*)

**Points minimum requis** (si tous les points obligatoires sont obtenus) : 338 (226 obligatoires + 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 chambres (sanitaires compris):

single : 14 m<sup>2</sup>, double : 16 m<sup>2</sup> (+ 1m<sup>2</sup>)

Site internet traduit au moins en une langue étrangère

Chambres équipées tout confort (accès internet et chaîne internationales, bureau, climatisation)

Intégration de critères qualitatifs dans l'accueil



# Points Clés par catégorie

## Hôtels de haut de gamme (5\*)

**Points minimum requis** (si tous les points obligatoires sont obtenus) : 416 (298 obligatoires + 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 chambres (sanitaires compris):

single : 20 m<sup>2</sup>, double : 24 m<sup>2</sup>

Site internet traduit au moins en une langue étrangère

Services personnalisés (room-service, blanchisserie, ...)

Possibilité de dîner à l'hôtel 5jours/7



## Les étapes / le calendrier

### L'arrêté fixant les critères de classement des hôtels de tourisme a été publié le 22 décembre 2008

La mise en application du nouveau tableau de classement dans son intégralité : 1er Octobre 2009

Le dispositif est précisé dans la loi Tourisme JO du 24 juillet 2009

A partir de la promulgation de cette loi, les professionnels auront 3 ans pour se mettre aux normes.

L'ancien et le nouveau classement cohabiteront jusque là (avec des panonceaux différents)

Courant Octobre 2009, les textes d'application (décret et arrêté) fixeront l'entrée en vigueur de la nouvelle procédure.





Merci de votre attention

Délégation Régionale au Tourisme

[drt-lanquedoc-roussillon@tourisme.gouv.fr](mailto:drt-lanquedoc-roussillon@tourisme.gouv.fr)

Tel : 04 67 66 15 09

dgcis

direction générale de la compétitivité  
de l'industrie et des services