



**Service « Tourisme, Commerce, Artisanat, Services »
Sous-direction du tourisme**

Fiche sur la première révision du classement hôtelier en 2015 applicable au 1^{er} avril 2016

ENJEUX ET STATISTIQUES

Les enjeux du classement hôtelier révisé en 2015 : améliorer l'offre

De nombreuses améliorations permettent d'adapter les critères aux nouvelles attentes des clients, aux nouveaux standards internationaux en matière d'offre hôtelière ainsi qu'aux nouvelles technologies... Cette adaptation en continu des critères est indispensable pour qualifier l'offre car : c'est un signe officiel d'information d'une promesse d'offre de service normée en fonction de catégorie* ; et un signe d'attractivité pour la Destination de la France et de ses territoires.

La méthode de travail pour la première révision du classement intervenue en 2015

La première révision de 2015 a été menée par la Direction générale des entreprises du printemps à l'automne 2015 –en collaboration avec Atout France qui conçoit les tableaux de classement (article L 141-2 du code du tourisme). La concertation a été élargie, par rapport à celle de 2009, plusieurs groupes de travail ont été mis en place regroupant les syndicats professionnels et des représentants de groupes hôteliers, des institutionnels assurant la promotion de la Destination France (Office de tourisme de Paris, comité régional du tourisme d'IDF, CCI France...), les organismes évaluateurs de la conformité et le COFRAC (comité français d'accréditation) ainsi que des associations de consommateurs.

BILAN 2009-2015 : UNE TRADITION DE FORT ATTACHEMENT DU SECTEUR HOTELIER AU CLASSEMENT OFFICIEL

Le retour d'expériences a montré que le dispositif de 2009 a donné globalement satisfaction mais que certaines faiblesses méritaient d'être corrigées pour en renforcer l'efficacité. Avec un taux de 90 % du parc hôtelier classé en nombre de chambres, le bilan est positif. Cette réussite démontre l'attachement des professionnels au classement hôtelier promu par les pouvoirs publics, d'autant plus à souligner qu'il s'agit d'une démarche volontaire.

Etat des lieux au 1^{er} avril 2016

Catégorie de classement / étoiles	1*	2*	3*	4*	5*	14 191 hôtels au total 81% du parc en 2* et 3*
Nombre d'hôtels classés	711	5 381	6 047	1 729	323	
Pourcentage du parc classé	5%	38%	43%	11%	3%	

Les axes d'évolution de la révision 2015

- 39 points non compensables sur les critères de propreté et de confort ;
- d'autres critères adaptés (voir zoom sur les exigences renforcées) ;
- une distinction plus nette entre les 3*, 4*, 5* ;
- un lien renforcé entre classement et PQT. Le classement hôtelier est toujours exigé pour obtenir le label Qualité Tourisme TM, la démarche PQT est valorisée en cotation optionnelle.

Segmentation de l'offre : renforcer les exigences

Catégorie d'étoiles	Grille 2009			Grille 2015			
	Obligatoires	Tranche segment	Option	Obligatoires	Tranche segment	Ecart 2009/2015	Option
1 étoile	141 pts		24 pts	195 pts		+44 pts	25 pts
2 étoiles	161	+20 pts	45	232	+37 pts	+71 pts	47
3 étoiles	177	+16 pts	83	257	+25 pts	+80 pts	87
4 étoiles	226	+49 pts	112	334	+77 pts	+108 pts	109
5 étoiles	298	+72 pts	118	397	+63 pts	+99 pts	118

Tranche de segment : écart entre 2 catégories* : exemple la différence entre le nombre de points supplémentaires à atteindre entre un hôtel 2* et 3* est égal à 25 pts, entre un 3* et 4* est égal à 77 points.

ZOOM SUR LES EXIGENCES RENFORCEES

Les moyens mis en œuvre de la révision 2015 : les exigences renforcées du tableau de classement

Les critères

L'accès à Internet

- > Mise à disposition du Wifi dès la 2^e étoile ;
- > Bonification de points pour le wifi gratuit ;

Numérique

- > Valorisation des nouvelles technologies ;
- > En chambre : tablettes tactiles, vidéos à la demande ;
- > Obligation d'un site internet dès la 1^{re} étoile ;
- > Contenu du site internet mis à jour (tarifs, prestations...);
- > Réservation possible depuis le site internet de l'hôtel ;
- > Site internet « responsive » en 5* ;
- > Journaux d'informations numériques ;

Langues étrangères

- > Site internet en une langue étrangère dès la 2^e étoile, en deux langues étrangères pour les 5* ;
- > Valorisation de la pratique des langues étrangères.

Le statut des critères

9 critères obligatoires non compensables (rédhibitoire à un classement si non remplis) = état, propreté, confort :

- > notamment ceux relatifs aux chambres (sol, murs, plafond), aux sanitaires, aux équipements et mobiliers, au linge de lit et la literie... ;

58 critères à justifier obligatoirement :

- > notamment accès à internet, lit pour bébé, fonctionnement de l'éclairage, occultation opaque extérieure, ascenseurs, propreté du spa, bouilloire propre en fonctionnement, journaux d'information, surface majorée des chambres ;

12 critères à justifier en situation réelle :

- > test obligatoire en visite mystère qui consiste à vérifier le caractère effectif d'un service, notamment : confort acoustique, service couverture, « room service », informations données au client...

Cette visite mystère est différente de celle d'une démarche qualité qui est un « outil client » et de management d'un processus d'assurance qualité.