

LE NOUVEAU CLASSEMENT HOTELIER

Inauguration des nouvelles plaques de classement hôtelier

Le 24 février 2010 à 16h15

Hôtel Caron ***

3, rue Caron – 75004 Paris – métro Saint-Paul



Contacts presse

Cabinet d'Hervé NOVELLI - Aurore Longuet : 01 53 18 46 35

ATOUT FRANCE – Claudine Pellenard : 01 42 96 70 76

SOMMAIRE

Introduction	p. 3
Les objectifs du nouveau classement hôtelier	p. 4
Les grands principes	p. 5
Une procédure efficace	p. 6
Un référentiel étendu	p. 7
Les évolutions du référentiel : 1986 / 2009	P. 8
Les engagements pour chaque étoile	p. 9
Le point sur la 5*	p. 10
Les cabinets de contrôle accrédités	p. 11
Le nouveau panneau	p. 12
Le rôle d'ATOUT FRANCE dans le nouveau dispositif	p. 13
Le Caron – Paris, premier hôtel 3* classé « nouvelles normes »	p. 14
Textes législatifs et réglementaires de référence	p. 15

Introduction

La réforme du classement hôtelier résulte de la loi du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques, initiée par Hervé NOVELLI, secrétaire d'État chargé du Commerce, de l'Artisanat, des Petites et Moyennes Entreprises, du Tourisme, des Services et de la Consommation.

Cette réforme porte sur deux grands axes : le remaniement des normes de classement et la procédure pour obtenir les nouvelles étoiles.

Grâce à des démarches simplifiées, les hôteliers peuvent dès à présent faire la demande de classement de leur établissement selon ces nouvelles normes.

Les objectifs du nouveau classement hôtelier

Le système précédent, datant de 1986, se basait essentiellement sur des normes d'équipement et était devenu inadapté au marché actuel, plus exigeant et concurrentiel. Par ailleurs, le classement était attribué sans condition de durée.

Le nouveau classement vise à :

- améliorer la lisibilité et la qualité de l'offre hôtelière française ;
- harmoniser le positionnement des établissements haut de gamme avec les pratiques internationales, et notamment celles des destinations concurrentes de la France, en créant une catégorie 5* ;
- moderniser les infrastructures du secteur hôtelier, en soutenant l'investissement par un plan de financement organisé par Oséo, le pôle financier public chargé de soutenir l'innovation et la croissance des PME ;
- renforcer plus globalement l'attractivité de la destination France.

Les grands principes du nouveau classement hôtelier

Le classement reste volontaire, c'est-à-dire qu'il demeure à l'initiative de l'hôtelier. Il fait la demande expresse d'une inspection de son établissement pour recevoir l'étoile correspondant à son niveau de confort et de qualité.

Il est désormais valable 5 ans. L'hôtel doit commander une nouvelle visite de contrôle s'il souhaite conserver son classement.

Il couvre 5 catégories : de 1 à 5*. Les catégories 0* et 4*Luxe n'existent plus.

L'ensemble des critères de classement figurent dans l'annexe I de l'arrêté du 23 décembre 2009 (1). Il y a désormais plus de 240 critères examinés. Pour être classé dans la catégorie visée, l'hôtel doit satisfaire un nombre de points obligatoires et optionnels définis pour chaque catégorie.

La visite de vérification avant attribution des étoiles est désormais effectuée par un cabinet de contrôle habilité par le Comité Français d'Accréditation (COFRAC). Le coût de la visite est à la charge de l'hôtelier. Le contrôle de l'établissement est déclaré pour les 1* à 3* et il est complété d'une visite mystère pour les 4 et 5*. Un guide de contrôle 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.

(1) voir *Textes législatifs et réglementaires de référence* page 15

Une procédure de classement efficace

Obtenir le nouveau classement : une procédure plus rapide et plus simple en 3 étapes

Seulement deux mois seront nécessaires, au lieu des 6 à 12 mois précédemment, pour obtenir ses nouvelles étoiles, sous réserve que le rapport de contrôle soit favorable.

Pour obtenir son classement, l'établissement hôtelier doit suivre trois grandes étapes :

Etape 1 : **commander sa visite de contrôle** et remettre le pré-diagnostic (document déclaratif nécessaire à la préparation de la visite) au cabinet de contrôle de son choix.

Etape 2 : **valider sous quinze jours le rapport** complet remis par le cabinet de contrôle accrédité.

Etape 3 : **effectuer sa demande de classement en Préfecture**. La Préfecture vérifie ensuite la matérialité du dossier et l'avis émis par le cabinet de contrôle pour prendre la décision de classement.

A la suite de la décision de classement, la préfecture transmet à ATOUT FRANCE l'arrêté de classement et l'ensemble du dossier remis par l'hôtelier aux fins de publication de l'ensemble des établissements classés.

Conserver son classement en vigueur est possible

Les établissements hôteliers souhaitant conserver leur classement en vigueur ont jusqu'au 21 juillet 2012 pour en demander le renouvellement, date limite de validité des étoiles attribuées avant la promulgation de la loi de développement et de modernisation des services touristiques du 22 juillet 2009.

Garantir l'homogénéité d'évaluation des critères

Pour compléter le tableau de classement, un guide de contrôle¹ a été élaboré avec les organisations professionnelles. Ce guide a pour objectif de définir les règles d'évaluation et de validation de chaque critère, notamment son aspect qualitatif. L'évaluation, par exemple, de l'état général et de la propreté suivra donc une méthode très précise afin d'éviter des écarts d'évaluation entre inspecteurs.

Par ailleurs, l'accréditation impose que les cabinets de contrôle suivent et participent à des journées d'échange organisées au niveau national afin d'harmoniser leurs pratiques et de se former aux nécessaires adaptations réglementaires, le nouveau dispositif étant conçu pour être évolutif.

¹ Le guide de contrôle est disponible sur le site internet d'ATOUT FRANCE : <http://www.atout-france.fr/classement-hotelier>

Un référentiel de classement étendu

Le référentiel de 1986 établissait une trentaine de critères relatifs à l'équipement. Le nouveau référentiel propose plus de 240 points de contrôle répartis en trois grands chapitres :

Les équipements : surfaces plus spacieuses, équipements multimédias...

Les services au client : la pratique des langues étrangères, la qualité de service lors de la réservation, l'accueil, les services annexes...

L'accessibilité et le développement durable : l'accueil des personnes en situation de handicap, les bonnes pratiques environnementales...

Chaque critère est affecté d'un nombre de points, selon deux types de critères : "obligatoires" et "à la carte".

Pour obtenir le classement dans une catégorie donnée, il faut atteindre un nombre de points minimum (addition des points obligatoires et à la carte).

Un établissement qui ne recueille pas le nombre suffisant de points obligatoires ne peut obtenir le classement.

La combinaison de points « obligatoires » et « à la carte » est conçue pour permettre la prise en compte de l'identité de chaque établissement et de son positionnement commercial :

- géographique : à la montagne, en bord de mer, en ville ou à la campagne ;
- de caractère : monument historique, bâtiment ou cadre remarquable ;
- affaires ou familial ;
- hôtellerie indépendante ou de chaîne.

Le tableau de classement, révisé tous les cinq ans, offrira ainsi des normes adaptées aux évolutions du marché et aux nouvelles attentes de la clientèle.

Par ailleurs, la révision du tableau de classement intègre un délai de prévenance de la profession, afin que celle-ci soit en mesure de se préparer à d'éventuelles évolutions.

Les évolutions du référentiel : 1986 / 2009

	Normes de 1986	Nouvelles normes
Nb chambres min.	0* : 5 chambres min. 1* : 7 chambres min. 3* et + : 10 chambres min.	Minimum de 6 chambres toutes catégories confondues
Gammes	0 à 4*L	1* à 5*
Durée d'attribution	Illimitée	5 ans
Le référentiel de classement	Nombre de critères	
	30	240
	Type de critères	
	Equiperment	Equiperment 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
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 suite à la confirmation des services préfectoraux de la validité du dossier remis par l'hôtelier
Procédure d'attribution des étoiles	Demande en Préfecture Visite de la DDCCRF Passage du dossier en CDAT Décision du Préfet	Commande de la visite de contrôle avec fourniture du pré-diagnostic Visite de contrôle par le cabinet accrédité et validation du rapport Demande en Préfecture avec remise du dossier complet Décision du Préfet
Périodicité de révision du référentiel	Pas de périodicité	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

Légendes

DDCCRF : Direction Départementale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes - http://www.dgccrf.bercy.gouv.fr/documentation/dossier_litiges/dgccrf.htm

CDAT : Commission départementale d'action touristique

Les engagements pour chaque étoile

Hôtellerie économique 1 *

Les établissements de cette catégorie offrent un équipement minimal fonctionnel, adapté pour accueillir essentiellement une clientèle francophone, recherchant avant tout un prix.

L'accueil est garanti au minimum 8 heures par jour.

En termes d'équipement, la surface du hall de réception et des salons offre un espace d'au minimum 20 m². La surface minimum d'une chambre double est de 9 m² (hors sanitaires).

Les sanitaires peuvent être privés ou communs.

Hôtellerie Milieu de Gamme, 2 et 3 *

Le niveau de confort et d'équipement offert est plus important, adapté à une clientèle internationale en 3*. L'accueil est garanti au minimum 10 heures par jour par un personnel pratiquant au moins une langue officielle européenne en plus du français.

En termes d'équipement, la surface du hall de réception et des salons offre un espace d'au minimum 30 m². La surface minimum d'une chambre double est de 9 m² hors sanitaires en 2* et 13.5m² sanitaires compris en 3*.

En outre, la catégorie 3* met à disposition de la clientèle une gamme de services plus importante (accès à internet dans les espaces communs, un service boissons...) ainsi que des espaces de vie plus spacieux, d'un minimum de 50m², offrant notamment un espace salon.

Hôtellerie Haut de Gamme 4 et 5 *

Ces catégories offrent un accueil et une attention particulière au client, adaptés à la clientèle internationale à forte contribution en 5*.

Les espaces communs sont spacieux : d'un minimum de 70 m² en 4* et de 90m² en 5*.

La chambre double offre un minimum de 16 m² sanitaires compris en 4* et 24m² en 5*.

Pour les hôtels de plus de 30 chambres, l'accueil est assuré 24h/24 (12h/24 heures 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*.

Les hôtels 5* proposent un accompagnement et un service personnalisés au client (room service, accompagnement dans l'installation...), et la possibilité de dîner à l'hôtel.

Le point sur la 5^{ème} étoile

Le cahier des charges de l'hôtel 5* est conçu pour répondre à une clientèle internationale exigeante. La qualité de service et le niveau de langues étrangères parlées par le personnel sont donc prédominants.

Les grandes caractéristiques de service d'un 5* sont les suivantes :

- une disponibilité en réception 24h/24 dans les hôtels de plus de 30 chambres (12h/24 en deçà) ;
- un room service 24h/24 pour les hôtels de plus de 50 chambres (19h/24 en deçà)
- Un service personnalisé : par exemple, prise en charge des bagages, accompagnement dans les chambres ;
- un personnel parlant plusieurs langues étrangères ;
- un service de voiturier ;
- une conciergerie ;
- des équipements spécifiques tels que le coffre fort disponible dans les chambres et à la réception, le peignoir dans la chambre, etc. ;
- l'accès à internet dans toutes les chambres ;
- la possibilité de dîner à l'hôtel.

Les établissements 5* devront également offrir un certain nombre de services optionnels à leur clientèle : piscine, possibilité de massage détente, tennis, coiffeur, spa, animateur dans la salle de remise en forme...

En matière d'aménagement, les espaces de vie et les chambres sont plus spacieux, offrant au moins 90 m² pour les espaces communs et 24m² sanitaires compris en chambre double. Les chambres sont équipées de tout le confort nécessaire (climatisation, internet, accès à des chaînes de télévision internationales, bureau...), et offrent une prestation en phase avec les grands standards internationaux, tout en permettant l'expression de la personnalisation, de la créativité d'aménagement et de décoration. Par exemple, les normes n'imposent plus la séparation entre la chambre et la salle de bain. Ainsi, de nouveaux concepts hôteliers, des aménagements design, précurseurs, peuvent s'exprimer plus librement. Le nouveau classement permet aussi aux établissements historiques, qui ont par essence des contraintes d'aménagement lourdes, de mieux trouver leur place.

Alors que les normes de 1986 comprenaient uniquement des critères liés à l'équipement (surface, existence de chauffage, présence d'une cabine téléphonique...), les nouvelles normes intègrent des **critères liés au service** (pratique des langues étrangères, qualité de service lors de la réservation, accueil, services annexes) **et à l'accessibilité/développement durable** (accueil des personnes en situation de handicap, bonnes pratiques environnementales...) afin de mieux prendre en considération les attentes du client. Non seulement les chambres sont plus spacieuses, mais les exigences de service sont normées, parmi lesquels le room service, l'accueil 24h/24, l'installation dans la chambre, le service bagage et l'état de propreté.

Les cabinets de contrôle accrédités

Selon les nouvelles normes de classement, la responsabilité d'inspection lors de la visite de contrôle est remise à un cabinet de contrôle accrédité par le COFRAC (Comité Français d'accréditation) et librement choisi par l'hôtelier.

Un cabinet de contrôle habilité reçoit une accréditation d'inspection de classement des établissements hôteliers, reconnaissable grâce à l'affichage du logo ***Cofrac Inspection***.

L'accréditation initiale est attribuée pour quatre ans et le cabinet de contrôle fait l'objet d'une évaluation de suivi en moyenne tous les douze mois.

Le système d'accréditation permet de sélectionner au niveau national des organismes qualifiés et retenus pour leur compétence, leur professionnalisme et leur impartialité, afin de garantir l'homogénéité du classement et donc sa crédibilité.

La liste des cabinets de contrôle accrédités est disponible sur le site Internet d'ATOUT FRANCE : <http://www.atout-france.fr/classement-hotelier>.

Le nouveau panonceau de classement

Les hôtels classés selon les nouvelles normes sont reconnaissables par leur nouveau panonceau.

Contexte et objectifs

La révision complète du système de classement hôtelier, ainsi que la création d'une cinquième étoile, sont l'occasion de faire évoluer les classiques plaques hôtelières à étoiles, ces dernières n'ayant pas changé depuis leur création.

Les objectifs donnés par ATOUT FRANCE à Carré Noir, agence de design stratégique de Publicis Consultants mandatée sur le sujet, étaient multiples:

- donner une image plus contemporaine et qualitative à la plaque,
- maintenir une forme facilement reconnaissable, à l'instar de l'octogone des plaques précédentes ;
- différencier et mettre en avant les spécificités de la catégorie 5 étoiles.

Ces plaques, signalétiques et rationnelles, traduisent la modernité, le dynamisme et la qualité, trois valeurs induites dans le nouveau dispositif de classement qui vise la modernisation et la montée en gamme de l'hôtellerie

Un parti pris créatif

Carré Noir a travaillé la forme, le graphisme et la hiérarchie des messages pour créer une plaque moderne, claire et élégante. Une forme originale, raffinée et graphique maintient un effet signalétique différenciant. Elle permet à l'objet d'émerger au milieu des divers adhésifs et plaques habituellement présents à l'entrée d'un hôtel.

D'autre part, un choix de coloris fort et simple hiérarchise et différencie les 4 premières catégories d'étoiles de la 5^{ème}.

Les plaques des 4 premières étoiles ont un fond rouge profond, teinte chaleureuse et élégante, promesse de qualité.



La plaque qui présente les établissements 5 étoiles est doré mat. Cette couleur traduit le luxe des lieux et de leurs services, tout en restant subtile et contemporaine.

Enfin, le graphisme repense la hiérarchie des informations : les étoiles sont au centre, en tant que message principal, et la marque France (copyright) vient endosser et garantir la fiabilité du classement.

Le rôle d'ATOUT FRANCE dans le nouveau dispositif

ATOUT FRANCE, l'agence de développement touristique de la France est née de la volonté d'Hervé NOVELLI, secrétaire d'État chargé du Commerce, de l'Artisanat, des Petites et Moyennes Entreprises, du Tourisme, des Services et de la Consommation, de doter la France d'un opérateur unique concourant à la mise en œuvre des politiques publiques en matière de tourisme.

La création d'ATOUT FRANCE, le 19 mai 2009, est l'une des mesures phares de la loi de développement et de modernisation des services touristiques.

ATOUT FRANCE rassemble, dans une démarche partenariale, l'Etat et les collectivités territoriales ainsi que les professionnels du tourisme et des grands secteurs de l'économie française. Près de 1.300 adhérents, représentatifs de l'offre touristique française, s'appuient sur l'expertise d'ATOUT FRANCE et participent aux opérations organisées en France et sur les marchés étrangers.

Concernant le classement des hébergements touristiques, les articles 7 et 10 de la loi du 22 juillet 2009 confient à ATOUT FRANCE les missions suivantes :

- la conception des référentiels de classement ;
- l'évolution des référentiels de classement ;
- la promotion du nouveau classement auprès des professionnels et du grand public ;
- la publication de la liste des établissements classés après notification de la décision de classement et envoi du dossier complet par la préfecture.

ATOUT FRANCE remplit donc une **mission d'animation générale du dispositif**.

Le Caron – Paris, premier hôtel 3* classé « nouvelles normes »

L'hôtel Le Caron est niché au cœur d'un quartier très apprécié des clientèles touristiques, le Marais. Repris par Monsieur Thieffry en 2008, il a fait l'objet d'importants travaux de rénovation pour ouvrir de nouveau ses portes en septembre 2009. Autrefois exploité comme simple hôtel non classé, son propriétaire a su lui redonner tout le charme d'un petit hôtel indépendant, avec une décoration moderne et raffinée.



Après seulement 6 semaines de l'entrée en vigueur du nouveau classement hôtelier, il devient **le premier hôtel classé 3* en France selon les nouvelles normes**.

Le Caron incarne l'image de cette nouvelle hôtellerie française de charme qui a su s'adapter aux nouveaux modes de consommation des clientèles françaises et internationales : site internet traduit en 5 langues étrangères, chambres équipées de TV à écran plat avec accès aux chaînes internationales, accès WIFI, room service de 17h00 à 1h30... tous les nouveaux besoins issus de la mobilité sont pris en compte tout en respectant le charme et l'esprit des lieux. Une illustration réussie de la symbiose du charme et de la modernité avec la garantie d'un accueil chaleureux et professionnel... qui lui a valu de décrocher ses 3 étoiles.

En savoir plus : www.hotelcaron.com

Textes législatifs et réglementaires de référence

[Loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques](#) (publié au JO du 24 juillet 2009)

[Décret n° 2009-1650 du 23 décembre 2009 portant application de la loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques](#) (publié au JO du 27 décembre 2009)

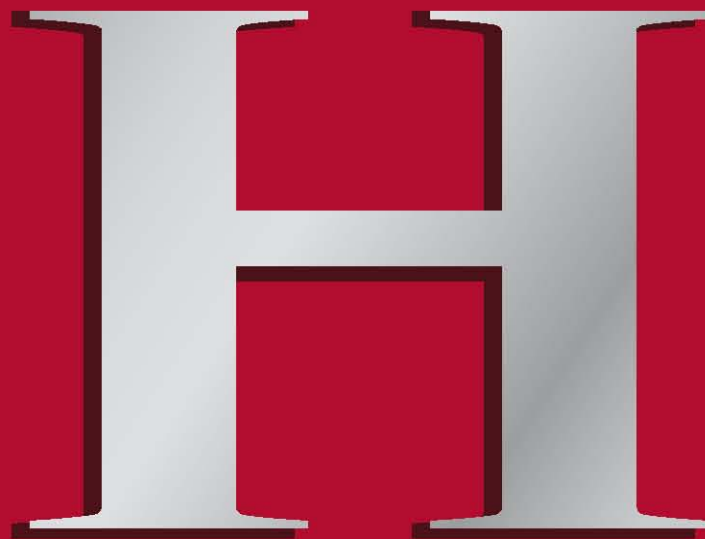
[Décret n° 2009-1652 du 23 décembre 2009 portant application de la loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques](#) (publié au JO du 27 décembre 2009)

[Arrêté du 23 décembre 2009 fixant les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme](#) (publié le 27 décembre 2009)

[Circulaire du 29 décembre 2009 relative à la mise en œuvre des dispositions réglementaires portant application de la loi n° 2009-888 de développement et de modernisation des services touristiques](#)

Retrouvez toutes les informations relatives au nouveau classement hôtelier sur le site internet d'ATOUT FRANCE:

[http://www.atout-france.fr/classement-hôtelier](http://www.atout-france.fr/classement-hotelier)



2010 CLASSEMENT VALABLE 5 ANS
MINISTÈRE CHARGÉ DU TOURISME



H



2010 CLASSEMENT VALABLE 5 ANS
MINISTÈRE CHARGÉ DU TOURISME



Hors Echelle



CONCEPTION CARRE NOIR
24, rue Salomon de Rothschild 92288 SURESNES CEDEX
Tel : +33 (0)1 57 32 87 00 Fax : +33 (0)1 57 32 87 87

H



2010 CLASSEMENT VALABLE 5 ANS
MINISTÈRE CHARGÉ DU TOURISME



Hors Echelle



CONCEPTION CARRÉ NOIR
24, rue Salomon de Rothschild 92288 SURESNES CEDEX
Tel : +33 (0)1 57 32 87 00 Fax : +33 (0)1 57 32 87 87

H



2010 CLASSEMENT VALABLE 5 ANS
MINISTÈRE CHARGÉ DU TOURISME



Hors Echelle



CONCEPTION CARRÉ NOIR
24, rue Salomon de Rothschild 92288 SURESNES CEDEX
Tel : +33 (0)1 57 32 87 00 Fax : +33 (0)1 57 32 87 87

H



2010 CLASSEMENT VALABLE 5 ANS
MINISTÈRE CHARGÉ DU TOURISME



Hors Echelle



CONCEPTION CARRE NOIR
24, rue Salomon de Rothschild 92288 SURESNES CEDEX
Tel : +33 (0)1 57 32 87 00 Fax : +33 (0)1 57 32 87 87