

<http://www.atout-france.fr/classement-hotelier/faq>

Foire aux questions

[<< Documents et textes de référence](#)

[Créer votre compte hôtel](#)

[Présentation >>](#)

Votre question porte sur:

- [Le nouveau classement](#)
- [La communication sur le nouveau classement](#)
- [La demande de classement](#)
- [Le référentiel de classement](#)
- [Les cabinets de contrôle accrédités](#)
- [La visite de contrôle](#)

Le nouveau classement

Pourquoi un nouveau classement ?

Le nouveau classement est né d'un constat établi en collaboration avec de nombreux opérateurs, partenaires et acteurs du monde du tourisme : la France disposait d'un parc hôtelier vieillissant. L'obsolescence de ce parc, sa dégradation et le manque d'investissements réguliers ne contribuaient pas à donner une image positive de la qualité de la destination France, et émettait une image désuète et dévalorisante de l'accueil en France. Par ailleurs, sous les normes de 1986, les étoiles étaient attribuées sans conditions de durée et donc sans contrôle régulier, et elles commençaient à perdre en pertinence pour les clientèles touristiques. Cette situation a engendré un manque de compétitivité par rapport à l'offre touristique à l'étranger. Il était donc urgent de mettre en place un nouveau dispositif de classement pour redonner du sens aux étoiles, pour assurer une meilleure valorisation du secteur hôtelier et améliorer la compétitivité du tourisme français.

Pourquoi demander le nouveau classement ?

Tout d'abord, demander les nouvelles étoiles, c'est se distinguer de la concurrence en affichant les valeurs du nouveau classement : dynamisme, modernité, qualité. C'est aussi disposer d'un canal de distribution supplémentaire avec la publication gratuite sur le site internet d'Atout France des établissements classés. Enfin, c'est contribuer à l'image de qualité et de modernité de la destination France, en améliorant individuellement et collectivement sa compétitivité.

Quelles sont les différences avec l'ancien classement ?

Les évolutions entre l'ancien et le nouveau classement sont nombreuses, et concernent notamment : le nombre de chambres dans l'hôtel, les différentes gammes, la durée d'attribution du classement, les critères du référentiel de classement, l'organisme d'inspection et le type de visites, l'organisme émetteur d'avis avant classement, la procédure d'attribution des étoiles, la périodicité de révision du référentiel de classement, et la mise en place d'une communication officielle sur les établissements classés. Pour obtenir tous les détails sur ces évolutions, le tableau complet est disponible [ici](#).

Quelle est la période de validité du nouveau classement ?

L'arrêté de classement est valable 5 ans.

Quelle est la date de fin de validité de l'ancien classement (normes 1986) ?

Le 21 juillet 2012 marque la 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.

Quel est le rôle de la préfecture ?

Dans le cadre de la procédure du nouveau classement hôtelier, la préfecture :

- étudie la complétude du dossier de demande de classement que lui a envoyé l'hôtelier
- prend la décision de classement pour 5 ans.

Quel est le rôle d'Atout France ?

Dans le cadre du nouveau classement des établissements hôteliers, 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 l'arrêté de classement et envoi à Atout France de cet arrêté et du dossier complet par la préfecture de département.

Sera-t-il possible d'effectuer sa demande de classement en ligne ?

Oui. Dès le mois de mars 2010, un service de téléprocédure de demande de classement sera proposé aux établissements hôteliers sur le site Internet d'ATOUT FRANCE :

<http://www.atout-france.fr/classement-hotelier>.

La communication sur le nouveau classement

Quel sera le nouveau panneau ?

Les informations relatives au nouveau panneau seront très prochainement publiées.

Pourquoi faut-il changer de panneau ? Tout d'abord parce qu'au-delà du 21 juillet 2012, les hôteliers ne pourront plus communiquer sur les étoiles attribuées selon la norme de 1986. Toute communication sur les anciennes étoiles, et notamment l'affichage de l'ancien panneau, sera dès lors considérée comme de la publicité mensongère. De plus, il est important que les hôteliers qui adhèrent aux valeurs du nouveau classement hôtelier en affichent aussi les nouvelles couleurs. Enfin, il est indispensable que ces hôteliers soient facilement identifiables par la clientèle.

Comment le recevoir ? Une fois son classement attribué, l'hôtelier commandera son panneau de classement auprès du fournisseur privé de son choix. Alternativement, il pourra regrouper sa commande avec d'autres établissements hôteliers, afin de réaliser une commande groupée. Dans tous les cas, le panneau reste à la charge de l'hôtelier.

La demande de classement

A partir de quand demander le nouveau classement ?

Les hôtels peuvent demander leur nouveau classement depuis le 1^{er} janvier 2010.

Quelle est la marche à suivre pour demander et obtenir le nouveau classement ?

La démarche est simple :

1. L'hôtelier effectue lui-même un pré-diagnostic sur son établissement et commande sa visite de contrôle auprès d'un cabinet accrédité.
2. Le cabinet déclenche une visite de contrôle, précédée d'une visite mystère pour les prétendants au classement 4* ou 5*.
3. L'hôtelier candidat constitue son dossier et adresse sa demande de classement à la Préfecture.
4. La Préfecture prend la décision de classement au vu de l'avis émis par le cabinet de contrôle accrédité. L'arrêté de classement est valable cinq ans. Une fois le classement attribué, l'hôtel commande son panneau de classement. Les hôteliers candidats peuvent retrouver le détail de la procédure, la liste des cabinets de contrôle, les documents nécessaires à la constitution du dossier ainsi que les délais à respecter entre chaque étape [ici](#).

Où recueillir le document de pré-diagnostic ?

Le document de pré-diagnostic est disponible [ici](#).

Quelle est la différence entre le pré-diagnostic et les autodiagnostic ?

Le pré-diagnostic est une formalité obligatoire établie par l'Arrêté du 23 décembre 2009 fixant les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme. Le pré-diagnostic est renseigné par l'hôtelier candidat sur son établissement et doit obligatoirement être remis au cabinet de contrôle accrédité, qui déclenche ensuite la visite de contrôle de l'établissement (précédée d'une visite mystère pour les prétendants au classement 4* ou 5*). En revanche, l'autodiagnostic est un outil proposé par certaines sociétés privées, notamment sur internet, qui vise à calculer automatiquement le nombre d'étoiles auxquelles un hôtelier peut prétendre. NB : l'autodiagnostic n'a aucune valeur réglementaire et Atout France dégage toute responsabilité quant aux recommandations fournies par ces entreprises privées.

Où trouver la liste officielle des cabinets de contrôle accrédités par le Cofrac ?

La liste officielle des cabinets de contrôle accrédités par le Cofrac est disponible [ici](#).

Est-il nécessaire de demander rapidement le nouveau classement ?

Pour demander les nouvelles étoiles, les établissements hôteliers ont jusqu'au 21 juillet 2012, 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.

Toutefois, il peut s'avérer utile pour les hôteliers de demander rapidement le nouveau classement afin qu'ils aient le temps, le cas échéant, de réaliser des réhabilitations éventuelles dans l'établissement hôtelier candidat, afin de répondre aux critères de qualité correspondant au nombre d'étoiles requis.

Le référentiel de classement

Comment fonctionne-t-il ?

Le nouveau référentiel de classement hôtelier fonctionne avec un système à points. Le nouveau référentiel propose plus de 240 points de contrôle répartis en trois grands chapitres : «Equipements», «Services au client», «Accessibilité et développement durable». Chaque critère du référentiel est affecté d'un nombre de points. Certains critères ont un caractère «obligatoire», d'autres ont un caractère «à la carte» (c'est-à-dire «optionnels»). Pour être classé dans une catégorie donnée, l'hôtel doit obtenir un

nombre de points «obligatoires» et un nombre de points «à la carte». 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.

Existent-t-il des dérogations ?

Le nouveau système à points apporte une souplesse de fonctionnement et permet donc d'éviter les dérogations, grâce notamment à la meilleure adaptation des normes aux bâtiments historiques ou remarquables pour les établissements classés.

Existe-t-il une souplesse parmi les points obligatoires ?

Il existe une tolérance de 5%, dans le cas où un critère obligatoire ne s'appliquerait pas à un établissement, justifié par exemple par le climat du pays où il est établi, la saisonnalité, ou encore une impossibilité technique. Dans tous les cas, 95 % au moins des points obligatoires doivent être atteints.

Comment se passe le décompte des points quand un établissement n'est pas concerné par un critère ?

C'est un cas de figure qui est prévu dans le guide de contrôle (voir définition ci-dessous) du nouveau classement hôtelier. Par exemple, si un hôtelier n'obtient pas la totalité des points affectés aux critères obligatoires, les points manquants peuvent être compensés par des points « à la carte » à raison de 3 points par point manquant jusqu'à concurrence de 5%.

Comment évoluera-t-il ?

Il a été fixé par le Décret n°2009-1652 du 23 décembre 2009 portant application de la loi no 2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques que le référentiel de classement sera révisé au moins tous les cinq ans.

Comment se passera l'évolution du référentiel de classement ?

Lorsque les critères du référentiel de classement évolueront, la profession sera dotée d'un délai de prévenance suffisant pour être en mesure d'assurer l'adéquation des établissements hôteliers déjà classés avec les nouvelles normes.

Qu'est-ce que le guide de contrôle ?

Le guide de contrôle est un guide remis aux inspecteurs des cabinets de contrôle accrédités. Ce guide a été élaboré avec les organisations professionnelles pour compléter le référentiel de classement, et a pour objectif de définir les règles d'évaluation et de validation de chaque critère, parmi lesquels sont traités les critères perceptifs (état, propreté,...). L'évaluation de l'état et de la propreté suivra donc une méthode très précise afin d'éviter des écarts d'évaluation entre inspecteurs.

Les cabinets de contrôle accrédités

Combien y aura-t-il de cabinets de contrôle accrédités ? Le nombre de cabinets de contrôle accrédités n'est pas prédéfini. Il dépendra du nombre de cabinets à obtenir l'accréditation auprès du COFRAC (Comité Français d'accréditation), chargé d'attribuer ou de retirer les accréditations aux cabinets de contrôle.

Quels seront les tarifs ?

Les tarifs sont pratiqués librement par les cabinets de contrôle accrédités.

L'échelle des prix variera-t-elle en fonction de la taille et nombre de chambres d'un hôtel ou bien par rapport au nombre d'étoile auquel il prétend mériter ?

L'échelle des prix variera en fonction de la taille et du nombre de chambres d'un hôtel, proportionnellement au temps passé par les cabinets à contrôler. De plus, les hôtels prétendant aux classifications 4* et 5* sont soumis à deux visites de contrôle (une mystère suivie d'une annoncée) et nécessiteront donc plus de temps de contrôle.

Un cabinet de contrôle qui n'est pas accrédité peut-il réaliser une visite de contrôle en vue d'une demande de classement hôtelier ?

Non. Les cabinets doivent, pour pouvoir effectuer des visites de contrôle, posséder une accréditation relative à la réalisation des inspections de classement des établissements hôteliers. Il sera entre autres reconnaissable avec l'affichage du logo Cofrac Inspection. La visite effectuée par un cabinet non accrédité n'aura aucune valeur réglementaire. Dans ce cas, la demande de classement de l'hôtelier ne pourra pas être recevable. A noter : un cabinet peut être accrédité pour réaliser des visites d'inspection portant sur des demandes 1 à 3* et/ou 4 à 5* (comprenant une visite mystère).

Comment reconnaître les cabinets de contrôle accrédités ?

La liste officielle des cabinets de contrôle accrédités par le Cofrac est disponible [ici](#). Ils sont également reconnaissable grâce à l'affichage du logo Cofrac Inspection.

Qu'est-ce qu'apporte l'accréditation ?

Le système d'accréditation permet de sélectionner au niveau national des organismes qualifiés et retenus pour leur compétence, leur professionnalisme et leur impartialité, afin que le classement soit crédible et homogène.

Qui accrédite ?

La section inspection du Cofrac (Comité Français d'Accréditation).

Combien de temps est valable l'accréditation ?

L'accréditation initiale est attribuée pour 4 ans.

Comment sont contrôlés les organismes accrédités ?

L'organisme accrédité fait l'objet d'une évaluation de suivi en moyenne tous les 12 mois.

Que se passe-t-il si un organisme qui se déclare en cours d'accréditation réalise une visite de contrôle ?

La visite effectuée par un cabinet non accrédité ou en cours d'accréditation n'aura aucune valeur réglementaire. Dans ce cas, la demande de classement de l'hôtelier ne pourra pas être recevable.

Comment être accrédité ?

Toute demande d'accréditation est à adresser au Cofrac (Comité Français d'accréditation), à la section inspection. Seul le Cofrac après avis émis par le comité d'accréditation, décide de l'accréditation d'un organisme après un processus méthodique et complet d'examen de la candidature du cabinet (étude de la recevabilité du dossier et audit d'évaluation).

La visite de contrôle

Comment seront contrôlés les établissements ?

L'inspection est précédée d'une visite mystère pour les prétendants au classement 4* ou 5*. Le cabinet de contrôle remet le rapport de contrôle et la grille de contrôle à

l'établissement portant avis du dit organisme sur le classement demandé. Cet avis, favorable ou défavorable, est lié au respect du nombre de points obligatoires et optionnels à atteindre pour la catégorie demandée.

Combien de chambres sont inspectées ?

Le guide de contrôle (voir définition ci-dessus) détermine dans sa section « échantillonnage des chambres » la méthodologie d'évaluation des établissements, et notamment le nombre de chambres visitées, en fonction du nombre de chambres total de l'hôtel.

Combien de temps une visite de contrôle est-elle valable ?

L'arrêté de classement résultant d'une visite de contrôle favorable est valable cinq ans.

Comment faire si aucune chambre n'est disponible lors de la visite mystère ?

La visite mystère est l'action de réserver et de consommer une nuitée hôtelière, sans révéler a priori, l'identité de l'inspecteur, qui se met dans les conditions d'un client normal. Ainsi, si aucune chambre n'est disponible lors de la visite mystère, l'inspecteur ne se présente pas et réserve à une date où des chambres sont disponibles.

Qui choisit les chambres à inspecter ?

C'est le cabinet de contrôle qui choisit les chambres à inspecter, en suivant la méthodologie d'échantillonnage déterminée par le guide de contrôle. Dans ce cadre, l'évaluateur accrédité a toute latitude pour sélectionner les chambres de son choix.

Comment cela se passe-t-il si toutes les chambres sont occupées lors de la visite de contrôle ?

Dans ce cas, l'évaluateur accrédité pourra procéder à l'évaluation des chambres faisant l'objet d'une remise en propreté, étant entendu qu'il n'évaluera pas cet item spécifique. En cas de non respect du nombre de chambres à visiter, l'évaluateur justifie les motifs de cet écart qui ne devra pas être supérieur à 20% de l'échantillon initial selon la capacité de l'hôtel (arrondi fixé au chiffre supérieur).

Comment procéder si les conditions du contrôle ne sont pas conformes au contrat ou aux obligations réglementaires avec le cabinet de contrôle ?

Dans ce cas, l'hôtelier peut:

- adresser une réclamation auprès du cabinet de contrôle incriminé, qui a par obligation dans le cadre de son contrat d'accréditation de gérer les réclamations de ses clients
- informer le Cofrac qui prendra en compte ces éléments dans le cadre des visites de suivi des cabinets de contrôle accrédités
- Alerter Atout France à titre informatif, car l'agence de développement touristique de la France n'a pas, dans ce cas, de possibilité d'action directe.

Comment garantir une interprétation homogène des critères ?

Le guide de contrôle (voir définition ci-dessus) est garant de l'interprétation homogène des critères car il définit une méthode très précise d'évaluation et de validation de chaque critère, et évite donc les écarts d'évaluation entre inspecteurs.

Quelles seront les possibilités de contestation en cas d'avis divergent sur l'interprétation d'un critère ?

Si seul l'expert est habilité à juger de la possibilité d'obtenir le nouveau classement en émettant un avis favorable au vu du nombre de points obtenus, l'hôtelier peut néanmoins contester la méthode de validation d'un critère auprès du cabinet de contrôle (dont l'accréditation l'oblige à gérer les réclamations de ses clients) ou auprès du Cofrac. Il sera nécessaire dans ce type de situation, d'apporter les arguments nécessaires à la compréhension de la situation.

En cas d'avis défavorable du cabinet de contrôle sur le classement demandé, que se passe-t-il ?

En cas d'avis défavorable du cabinet de contrôle sur le classement demandé, l'hôtelier peut commander à tout moment une nouvelle visite de contrôle pour effectuer une nouvelle demande en préfecture. Les établissements hôteliers ont jusqu'au 21 juillet 2012 pour demander le nouveau classement.

[<< Documents et textes de référence](#)

[Créer votre compte hôtel](#)

[Présentation >>](#)