



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

[Accueil](#) / [Classement hôtelier](#) / Présentation

## Présentation

[<< Accueil de l'espace](#)

[Créer votre compte hôtel](#)

[La nouvelle procédure de classement >>](#)

La réforme du classement hôtelier concerne à la fois **les nouvelles normes de classement** et **la procédure pour obtenir les nouvelles étoiles** déterminées par la loi du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques et l'ensemble des dispositions réglementaires prises pour son application.

Les nouvelles normes orientées client, doivent contribuer à l'amélioration de la qualité des équipements mais aussi des services de l'hôtellerie française grâce à un modèle plus exigeant, complet et évolutif.

**Dans ce cadre, 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.

- [Principes généraux](#)
- [Les évolutions](#)
- [Les nouvelles gammes](#)
- [Le nouveau tableau de classement hôtelier : un système à points](#)

### Principes généraux

**Les nouvelles normes de classement** ont pour objectif de renforcer la compétitivité du secteur hôtelier français en contribuant à l'amélioration des performances qualitatives et commerciales. Elles fixent 5 catégories : 1\*, 2\*, 3\*, 4\*, 5\* (suppression des catégories 0\* et 4\*L). Elles établissent désormais de nouvelles exigences de qualité de service, contrôlées **tous les 5 ans** par un **cabinet de contrôle accrédité par le Cofrac**. Ce contrôle est déclaré pour les demandes portant sur les 1\*, 2\* et 3\*. Il est complété d'une visite mystère pour les catégories 4\* et 5\*.

Le contrôle sera effectué sur la base des normes de classement publiées en annexe I de l'arrêté du 23 décembre 2009 et du guide de contrôle des critères et de la méthode de



sélection des chambres dont l'utilisation par les organismes évaluateurs accrédités est rendue obligatoire par voie réglementaire, afin de garantir une évaluation homogène sur l'ensemble du territoire.

Concernant **la procédure de demande de classement**, l'établissement hôtelier commande désormais une visite de contrôle au cabinet accrédité de son choix. Le coût de la visite de contrôle est à la charge de l'hôtelier. Il effectue ensuite **sa demande de classement** en préfecture qui prend *in fine* l'arrêté de classement (*pour en savoir plus sur le dossier à adresser, voir la rubrique "la nouvelle procédure de demande de classement"*).

La préfecture transmet ensuite à Atout France l'ensemble du dossier remis par l'hôtelier aux fins de publication des établissements classés et d'observation.

Les établissements hôteliers ont jusqu'au **21 juillet 2012** pour demander les nouvelles étoiles, date limite de validité des étoiles attribuées avant la promulgation de la loi de développement et de modernisation des services touristiques du 22 juil(promulguée le 22 juillet 2009 et publiée au JO le 24 juillet 2009).

Par ailleurs, **le caractère évolutif du référentiel (au minimum tous les 5 ans)** permettra à l'ensemble du parc hôtelier de mieux prendre en compte la demande et de s'adapter progressivement aux nouvelles évolutions du marché.

Enfin, la réforme des classements s'appliquera également aux autres modes d'hébergement touristique (campings, parcs résidentiels de loisirs, résidences de tourisme, villages de vacances, villages résidentiels de tourisme et meublés de tourisme). Bien que le principe et le dispositif soient le même, des nuances pourront intervenir pour certains types d'hébergement.

[Haut de page](#)

## Les évolutions

	<i>Normes de 1986</i>	<i>Normes de 2008</i>
<i>Nb chambres min.</i>	0* : 5 chambres min. 1* : 7 chambres min. 3* et+ : 10 chambres min.	Minimum de <b>6 chambres</b> toutes catégories confondues
<i>Gammes</i>	0 à 4*L	1* à 5*
<i>Durée d'attribution</i>	Illimitée	5 ans
<i>Types de critères</i>	Equipement	Equipement Etat et la propreté Exigences de qualité de services normés Accessibilité et développement durable
<i>Organe d'inspection</i>	DDCCRF	<b>Cabinet de contrôle accrédité par le Cofrac</b> , librement choisi par l'hôtelier (coût à sa charge)
<i>Types de visite</i>	Déclarée	1 à 3* : déclarée 4 et 5* : déclarée et précédée d'une visite mystère
<i>Emission de l'avis</i>	Instruction DDCCRF et avis de la CDAT	<b>Organisme de contrôle accrédité</b> sur la base du respect du nombre de points
<i>Décision d'attribution</i>	<b>Préfet de département</b>	<b>Préfet de département</b>
<i>Procédure d'attribution des étoiles</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Demande en Préfecture</li> <li>2. Visite de la DDCCRF</li> <li>3. Passage du dossier en CDAT</li> <li>4. Décision du Préfet</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Commande de la visite de contrôle avec fourniture du pré-diagnostic</li> <li>2. Visite de contrôle par le cabinet accrédité</li> <li>3. Demande en Préfecture avec remise du dossier complet (cf. rubrique « Obtenir les nouvelles étoiles »)</li> <li>4. Décision du Préfet</li> </ol>
<i>Périodicité de révision du référentiel</i>	Aucune	Au moins une fois <b>tous les 5 ans</b> avec délai de prévenance de la profession
<i>Communication officielle</i>	Pas de communication officielle	Communication des établissements classés sur le site internet d'Atout France

[Haut de page](#)

## Les nouvelles gammes

Le tableau des nouvelles gammes est disponible séparément sous format PDF.

### Le nouveau tableau de classement hôtelier : 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** ».

Il fonctionne selon un **système à points**, chaque critère étant 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.

Pour pouvoir atteindre la catégorie souhaitée, un établissement devra respecter :

- 100 % des points affectés aux critères obligatoires - avec une tolérance de 5 % sous réserve du respect des conditions exposées en (1)

ET

- 5 %, 10 %, 20 %, 30 % et 40 % des points affectés aux critères « à la carte » correspondant respectivement aux catégories 1, 2, 3, 4 et 5\*.

(1) Si un établissement 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%.

Ce système permet d'apporter une souplesse de fonctionnement et d'éviter les dérogations préjudiciables à la lisibilité du classement pour le client, tout en laissant le choix de critères optionnels à mettre en avant en fonction du positionnement commercial de l'établissement.

Télécharger l'arrêté du 23 décembre 2009 fixant les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme [ici](#) (publication au JO du 27 décembre 2009)

### Garantir l'homogénéité d'évaluation des critères

Pour compléter le tableau de classement, un guide de contrôle a été élaboré avec les organisations professionnelles. Ce guide de contrôle 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.



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 se former aux évolutions réglementaires, puisque le nouveau dispositif est conçu pour être évolutif (le tableau de classement sera revu au moins une fois tous les 5 ans, et intégrera un délai de prévenance de la profession).

[Télécharger le guide de contrôle](#)

[Haut de page](#)

[<< Accueil de l'espace](#)

[Créer votre compte hôtel](#)

[La nouvelle procédure de classement >>](#)