



Paris, le 11 juin 2009

DOSSIER DE PRESSE REFORME DU CLASSEMENT HOTELIER

LA 5EME ETOILE ET LES PREMIERS ETABLISSEMENTS CLASSES

- Préambule
- La nouvelle 5ème étoile un service personnalisé pour une clientèle exigeante et souvent internationale
- Comment obtenir 5 étoiles ?
- Les premiers hôtels 5*
- Le nouveau classement hôtelier : les points clés
- Les chiffres clés
- Annexes
 - *Mode d'emploi du nouveau classement hôtelier*
 - *Fiches techniques sur le nouveau classement*
 - *Nouvelle grille de classification hôtelière*



En préambule,

La création de la 5^{ème} étoile est l'une des nouveautés introduites par la réforme du classement hôtelier, initiée par Hervé NOVELLI afin de moderniser l'offre française d'hébergement hôtelier et d'améliorer sa lisibilité par la clientèle française et étrangère. La 5^{ème} étoile doit permettre **à l'hôtellerie de notre pays d'affirmer sa place notamment sur la scène internationale en matière de prestation haut de gamme**. Les nouveaux critères d'attribution des étoiles, conçus pour mieux répondre à l'évolution de la demande des clients, ont été fixés par l'arrêté du 22 décembre 2008 publié au Journal Officiel du 1^{er} janvier 2009, qui précise le cadre de la mise en œuvre de la réforme.

D'un classement attribué sans condition de durée, selon d' uniques critères d'équipement n'ayant pas changé depuis 1986 et rendus souvent obsolètes par l'évolution des modes de vie, la nouvelle norme 2008, résolument orientée vers le client, va renforcer la compétitivité du secteur hôtelier français. En fixant, en plus d'exigences d'équipement, de nouvelles exigences de qualité de service, contrôlées tous les 5 ans par des cabinets privés indépendants mandatés et rémunérés directement par les hôteliers candidats au classement, le nouveau système de gestion du classement hôtelier met en place une logique d'écoute du marché et une culture de l'évaluation. De plus, par son caractère évolutif cette grille apporte la garantie d'une offre hôtelière toujours en phase avec la demande. *(Pour en savoir plus sur la réforme du classement hôtelier, voir page 7 « le nouveau classement hôtelier : les points clés »).*

En proposant une répartition de l'hôtellerie française de la catégorie 1 à 5*, au lieu de la situation actuelle allant du 0* au 4*Luxe, la nouvelle norme contribuera à l'amélioration des performances qualitatives et commerciales de l'hôtellerie française, un des piliers de l'économie touristique. En effet, l'existence d'une catégorie 5* étant la norme dans le monde, l'absence d'une telle offre dans notre pays rendait notre classement peu lisible et notre offre hôtelière moins attractive pour les touristes étrangers à la recherche d'hôtels haut-de-gamme.

Enjeu d'image, d'attractivité et de rayonnement, entraînant l'ensemble de l'offre, la création de la 5^{ème} étoile fait office de figure de proue du meilleur de l'hôtellerie française incluant naturellement un savoir faire « à la française » sur l'art de recevoir et tout simplement sur l'art de vivre.

La nouvelle 5^{ème} étoile, un service personnalisé pour une clientèle exigeante et souvent internationale

En imposant, entre autres choses, des surfaces supérieures (24 m² soit 6m² de plus par rapport aux normes de 1986) et des engagements de service élevés (langues parlées, disponibilité, personnalisation) les exigences de la 5* sont nettement au-dessus de l'ancienne 4*L (cf. *tableau 4*L Vs 5* : les évolutions majeures*). Qui plus est, elles laissent désormais plus facilement place à l'expression de l'identité de l'établissement et à son positionnement commercial. Hôtellerie de luxe traditionnelle dans un édifice remarquable, ambassadrice du « chic à la française », « Boutique Hôtels », pionniers des nouveaux concepts hôteliers innovants, ou grands hôtels internationaux, rompus à l'accueil d'une clientèle affaires, chacun peut y accéder en fonction de son excellence propre. L'accent est également mis sur la personnalisation et la diversité des services proposés au client. Les premiers établissements à bénéficier de cette 5^{ème} étoile en sont la parfaite illustration (cf. *liste des premiers hôtels 5**).



4*L Vs 5* : les évolutions majeures

	Le 4*L de 1986 10 chambres minimum	Le 5* de 2008 6 chambres minimum
Surface de la chambre (sanitaires compris)	Chambre single à 14 m ² Chambre double à 18 m²	Chambre single à 20 m ² Chambre double à 24 m²
Aménagement de la chambre	Sanitaires privés (toilettes et salles de bain) dans toutes les chambres avec obligation d'isolement de la salle de bain	Sanitaires privés (toilettes et salles de bain) dans toutes les chambres sans obligation de cloisonnement des salles de bain (mais toilettes isolées si la salle de bain est dans la chambre) ➤ Plus de libertés laissées à l'expression de nouveaux concepts et d'aménagements personnalisés.
Confort & équipement de la chambre	Occultation opaque extérieure et confort acoustique vérifiés lors du contrôle. Équipement électrique des chambres et sanitaires Téléphone avec réseau dans toutes les chambres	En plus des équipements et services définis dans les gammes inférieures : Climatisation dans les chambres (sauf exception justifiée par le climat), Internet dans toutes les chambres, TV avec accès aux chaînes thématiques et étrangères, Room service, Lits aux dimensions majorées (dans au moins 50 % des chambres), Téléphone dans la chambre avec accès extérieur et « sélection directe à l'arrivée », Équipements divers attendus : coffre fort, mini bar, mise à disposition d'un ordinateur, d'un fax, d'une imprimante, téléphone dans la salle de bain,...
Espaces d'accueil et services	Surface de la réception et des salons : 30 m ² pour les établissements de moins de 20 chambres, plus 1 m ² par chambre au-delà de 20 avec un plafond à 160 m ² Personnel parlant deux langues étrangères dont l'anglais.	Une information complète et fidèle sur les prestations délivrées dans l'établissement Des outils d'information adaptés à l'accueil de clientèles internationales. Personnel en réception 24 h / 24 (établissement de plus de 30 chambres, 12 heures sinon), parlant au minimum 2 langues étrangères et accompagnant le client dans son installation. Un accueil soigné dans un espace proposant au minimum 90 m ² Bon état et propreté de tous les espaces fréquentés par le client Un personnel sensibilisé au développement durable et à l'accueil des personnes en situation de handicap. Traitement des réclamations reçues dans l'établissement assuré
Restauration	Petit déjeuner servi en salle Restaurant obligatoire	Petit déjeuner servi en salle et en chambre. Possibilité de dîner à l'hôtel
Autres services et équipements	Ascenseur pour 2 niveaux (1 étage) et un monte charge	Ascenseur pour 2 niveaux (1 étage) et un monte charge Services supplémentaires ou équipements « à la carte » proposés selon le positionnement de l'hôtel, valorisés en points.



Comment obtenir 5 étoiles ?

En même temps qu'a été établi un nouveau référentiel définissant les étoiles, a été parallèlement révisée la procédure de classement introduisant notamment l'intervention de cabinets évaluateurs privés en lieu et place de l'Etat (DGCCRF). Cette nouvelle procédure ne sera applicable qu'après promulgation de la loi de développement et de modernisation des services touristiques en discussion à l'Assemblée nationale en première lecture à partir du 16 juin prochain.

Dans cette attente, afin d'assurer l'émergence de la catégorie ayant le plus fort pouvoir d'attraction auprès des clientèles internationales, il a été organisé dès le premier semestre 2009 une procédure temporaire pour la seule catégorie 5* . Les établissements ayant eu recours à cette démarche ont bénéficié d'une méthode de contrôle transitoire ; celle-ci respecte la procédure réglementaire toujours en vigueur (contrôle de la DDCCRF et passage en Commission Départementale de l'Action Touristique) mais intègre les critères de la nouvelle grille de classement avec notamment les obligations de contrôle mystère.

Le contrôle effectué pendant cette période transitoire comprend donc deux phases : une fréquentation mystère permettant de valider des nouveaux critères imposés par la nouvelle grille de classement (critères de qualité de service normés) et un contrôle déclaré par la DDCCRF.

Toutes les étapes pour obtenir le classement 5*		
	Procédure transitoire actuelle	Procédure prévue par le projet de loi de développement et de modernisation des services touristiques * et les textes d'application
1	Dépôt de la demande de classement en Préfecture intégrant le formulaire Cerfa et le dossier d'auto-diagnostic	Commande de la visite de contrôle auprès d'un cabinet accrédité accompagnée de l'auto-diagnostic.
2	Déclenchement du contrôle mystère	Contrôle mystère suivi du contrôle déclaré du cabinet diligenté par l'hôtelier
3	Restitution du rapport de la consommation mystère aux services de la DDCCRF	Remise du rapport par le cabinet de contrôle à l'hôtelier portant avis sur la demande effectuée
4	Contrôle par la DDCCRF	Demande de classement accompagnée du rapport du cabinet de contrôle à l'autorité désignée par l'Etat.
5	Réalisation du rapport général par la DDCCRF	Décision de classement
6	Transmission à la Préfecture	
7	Examen du dossier en CDAT (Commission départementale de l'action touristique) pour avis transmis au Préfet.	
8	Arrêté de classement pris par le Préfet de département	



Les premiers hôtels 5*

A compter du 11 juin 2009 **onze d'établissements** arborent la 5^{ème} étoile et près d'une vingtaine ont déposé leur demande. Ils sont répartis sur l'ensemble du territoire français (littoral, montagne, capitales régionales et Paris).

Hôtellerie de luxe traditionnelle, boutique hôtel, ou grand hôtel international, les premiers établissements distingués illustrent la variété des positionnements et la prise en compte des différentes typologies de clientèles dans l'élaboration de la nouvelle grille de classement.

Bordeaux

- **Le Burdigala** – 115, rue Georges Bonnac – 33 000 BORDEAUX
Tél. : 05 56 90 16 16 – Fax : 05 56 93 15 06
E-mail : burdigala@burdigala.com - www.burdigala.com

Courchevel

- **L'Annapurna** – Route de l'Altiport – 73 120 COURCHEVEL
Route de l'Altiport 73120 Courchevel 1850 France
Tél. : 04 79 08 04 60 Fax : 04 79 08 15 31
E-mail : info@annapurna-courchevel.com - www.annapurna-courchevel.com
- **Les Airelles** - Le Jardin Alpin – 73 120 COURCHEVEL
Tél. : 04 79 00 38 38 - Fax : 04 79 00 38 39
E-mail : info@airelles.fr - www.airelles.fr
- **Le Cheval Blanc** – Le Jardin Alpin – 73 120 COURCHEVEL
Tél. : 04 79 00 50 50 – Fax : 04 79 00 50 51
E-mail : info@chevalblanc.com - www.chevalblanc.com
- **Le Kilimandjaro** – Route de l'Altiport – 73 120 COURCHEVEL
Tél. : 04 79 01 46 46 - Fax : 04 79 01 46 40
E-mail : welcome@hotelkilimandjaro.com - www.kilimandjaro.com
- **Le Lana** – Route de Bellecôte – 73 120 COURCHEVEL
Tél. : 04 79 08 01 10 – Fax : 04 79 08 36 70
E-mail : info@lelana.com - www.lelana.com
- **Le Mélezin** – Rue de Bellecôte - 73 120 COURCHEVEL
Tél. : 04 79 08 01 33 - Fax : 04 79 08 08 96
E-mail : lemelezin@amanresorts.com - www.amanresorts.com

Evian

- **Hôtel Le Royal** – 74 500 EVIAN LES BAINS
Tél. : 04 50 26 85 00 – Fax : 04 50 75 61 00
www.royalparcevia.com

Paris

- **Le Fouquets** – 46, Avenue George V – 75 008 PARIS
Tél. : 01 40 69 60 00 – Fax : 01 40 69 60 05 –
E-mail : hotelfouquets@lucienbarriere.com - www.fouquets-barriere.com
- **Hyatt Regency Paris Madeleine** – 24 Bd Malesherbes – 75 008 PARIS
Tél. : 01 55 27 12 34 - Fax: 01 55 27 12 35
E-mail : paris.madeleine@hyatt.com - www.paris.madeleine.hyatt.fr
- **Le Square** – 3, rue de Boulainvilliers – 75016 PARIS
Tél. : 01 44 14 91 90 – Fax : 01 44 14 91 99
E-mail : reservation@hotelsquare.com - www.hotelsquare.com



Le nouveau classement hôtelier : les points clés

Le fonctionnement du nouveau classement hôtelier

- **5 catégories : 1 à 5***
- **Des étoiles attribuées pour 5 ans**, par décision de l'autorité qui sera désignée par l'Etat sur la base d'un rapport délivré par un cabinet de contrôle indépendant accrédité par le COFRAC (l'association chargée de l'accréditation des organismes certificateurs), afin de garantir leur compétence et leur impartialité.
- **Le contrôle sera à l'avenir réalisé par un cabinet évaluateur privé accrédité** librement choisi par l'hôtelier, et à sa charge. Ce contrôle se verra compléter d'une visite mystère de l'établissement pour les 4 et 5*.
- **Le contrôle sera effectué sur la base de la grille publiée à l'arrêté du 22 décembre 2008** et du guide de contrôle des critères qui devra être utilisé par les cabinets accrédités, afin de garantir une évaluation homogène sur l'ensemble du territoire.
- **Un outil d'auto-évaluation**, intégrant le guide méthodologique pour valider les critères, sera mis à la disposition des hôteliers ;

Le fonctionnement de la nouvelle grille

Au regard de la trentaine de critères d'équipements définis dans l'arrêté de 1986, la nouvelle grille propose plus de 240 points de contrôle répartis en trois grands chapitres : **« Equipements », « Services au client », « Accessibilité et développement durable ».**

Elle fonctionne selon un **système à points**, chaque critère étant affecté d'un nombre de points. **Certains critères ont un caractère « obligatoire », d'autres sont « à la carte ».** Pour être classé dans une catégorie donnée, l'hôtel doit obtenir un total de points combinant critères obligatoires et critères à la carte. La combinaison de critères « 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 se voir attribuer des étoiles, un établissement devra respecter :

- 100 % des points affectés aux critères obligatoires
- 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*.

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 des critères optionnels à mettre en avant en fonction de sa stratégie marketing.



Eléments de calendrier

Le nouveau classement hôtelier entrera en vigueur selon les conditions qui seront fixées dans **la loi de développement et de modernisation des services touristiques** dont l'examen par l'Assemblée Nationale est prévu du 16 au 18 juin 2009.

Les établissements auront 3 ans à compter de la date de promulgation de la loi pour demander le nouveau classement.

Seul le classement en 5* selon la nouvelle grille est aujourd'hui entré en vigueur.

Les chiffres clés

L'hôtellerie française

- 17 425 hôtels classés tourisme, correspondant à 599 200 chambres au 1er janvier 2008.
- 199 millions de nuitées (*données 2007*)
- 178 000 salariés (*données 2007*)
- 15 milliards d'euros de Chiffres d'Affaires (*données 2007*)

La répartition en % de l'hôtellerie française par catégorie (selon la classification fixée par la norme de 1986)

		0	1	2	3	4 & 4*L
Hôtels	Nb	1 918	1 434	9 416	3 820	837
	%	11,8	8,4	53,4	21,6	4,7
Chambres	Nb	68 057	30 860	26 6591	17 1492	62 239
	%	12,8	5,5	43,6	28,0	10,1