

L'évolution du classement hôtelier au 1^{er} avril 2022

- > Quelles évolutions de la grille de classement ?
- > L'importance du développement durable dans le nouveau référentiel.
- > Une modification essentielle : la possibilité de faire classer un établissement en mutualisant des équipements et/ou services.





La procédure de classement des hôtels de tourisme a été définie par le décret et l'arrêté du 23 décembre 2009. Ce texte impose une révision régulière des critères.

Il a ainsi été déjà modifié par deux décrets en 2021 et 2016.

La nouvelle grille de classement a été fixée par l'arrêté du 29 décembre 2021, elle entrera en vigueur le 1^{er} avril 2022. A cette même date, les demandes de classement permettront également de prendre en compte les équipements et services partagés.

Michèle Lepoutre, Présidente de la Commission Economique, Juridique et Fiscale du GNI a participé aux travaux ayant conduit à la révision de la grille de classement.

« Cette révision prévue tous les 5 ans est beaucoup plus importante que la précédente. Mis à part les ajustements nécessaires à la suite des évolutions de la technologie et des besoins des clients, je souhaite porter l'attention des hôteliers sur 3 points ; Depuis plusieurs années le GNI œuvre pour que la **mutualisation des services** puisse être recon-

nue dans le cadre du classement hôtelier. Le but est désormais atteint. Il s'agit de permettre à deux établissements classés, de même nature juridique ou non, de prendre en compte un équipement ou service partagé dans le cadre du classement. Cela permet par exemple à deux établissements situés à proximité (moins de 300 mètres) de partager une réception ou bien une piscine par exemple. A compter du 1^{er} avril la mutualisation d'équipement et de services sera enfin possible ! ; 2ème point, Il est apparu nécessaire de **repenser la catégorie 1*** qui n'était pas

claire pour la clientèle. L'accent a été mis sur l'importance et la qualité des équipements sanitaires communs. L'obligation de salles de bains privées a été totalement supprimée et enfin, **la prise en compte du développement durable** : de nombreux critères de développement durable sont désormais obligatoires tant sur les économies d'eau et d'énergie que sur les produits proposés pour les petits déjeuners. La formation obligatoire du personnel sur ces éléments apparaît très contraignante, le GNI œuvre pour une évolution du Guide de Contrôle sur ce dernier point. »

Procédure et modalités

de calcul du nombre de points

Le texte ne modifie pas la procédure de classement.

Le classement hôtelier **doit être renouvelé tous les 5 ans**. Afin qu'il n'y ait pas d'interruption dans le classement de l'établissement, l'hôtelier devra faire la demande avant l'échéance.

Pour rappel, l'exploitant d'un hôtel qui souhaite obtenir le classement de son établissement dans l'une ou l'autre des catégories 1 à 5 étoiles doit suivre les étapes suivantes :

1 L'hôtelier évalue son établissement en procédant à un pré diagnostic de ce dernier

L'exploitant opère ce pré-contrôle au moyen du modèle de pré diagnostic homologué.

2 L'hôtelier commande une visite d'inspection de son établissement auprès d'un organisme de contrôle accrédité par le

Cofrac (instance nationale d'accréditation).

A noter qu'une visite mystère en 4 et 5* est prévue.

L'auditeur accrédité ne peut exercer de mission de conseils auprès de l'exploitant.

3 A la suite de son inspection, l'organisme de contrôle adresse à l'exploitant un certificat de visite comprenant le rapport de contrôle et la grille de contrôle de l'hôtel portant avis sur le classement demandé

4 L'hôtelier envoie son dossier de demande de classement

Le dossier doit être adressé à Atout France qui rendra sa décision.

L'hôtelier dispose d'un délai de trois mois suivant la réception du certificat de visite adressé par l'auditeur pour envoyer son dossier de demande de classement.

5 Après vérification du dossier complet, l'autorité compétente rend sa décision de classement au vu de l'avis émis par l'organisme de contrôle.

Atout France prend la décision de classement dans le mois qui suit la réception du dossier complet de demande de classement.

6 Dès attribution du classement de son établissement, l'hôtelier commande son panneau de classement à apposer obligatoirement sur sa façade.



Les modalités de calcul du nombre de points



1 L'hôtelier doit valider impérativement et sans possibilité de compensation les 44 points correspondant aux 10 critères obligatoires non compensables ONC (ces critères concernent essentiellement la propreté).

2 Il doit en outre atteindre un nombre de points minimum :

- **100% des points des critères obligatoires** (avec une marge de 5% pouvant être compensés par trois fois plus de points « à la carte »),
- 5%, 10%, 20%, 30% et 40% des **points « à la carte »** correspondant respectivement aux catégories 1*, 2*, 3*, 4* et 5*. ●



Quelques adaptations

nécessaires pour moderniser les critères

La suppression de critères devenus obsolètes

Certains critères de l'ancien référentiel devenus obsolètes ont été supprimés dans le cadre de ce nouveau référentiel de classement. Il s'agit de :

- > la mise à disposition de radios, lecteurs dvd, console de jeux vidéo,
- > la mise à disposition d'un téléphone avec sélection directe à l'arrivée, d'un fax ou d'une imprimante dans la chambre,
- > la présence d'un judas,
- > la présence d'un téléphone dans la salle de bain,
- > la présence d'un bidet,
- > la présence de distributeurs automatiques payants avec boissons froides ou boissons chaudes qui devient optionnelle en catégorie 1 et 2 étoiles,
- > du site internet « web adaptatif ».

Modifications de certains critères

Certains critères ont été modifiés pour tenir compte de l'évolution des demandes. Il s'agit de :

- > La mise à disposition d'un équipement de repassage individuel sur demande devient optionnelle en catégorie 3 étoiles,
- > Les WC indépendants de la salle de bains dans au moins 20% des chambres alors que pour valider ce critère optionnel cela était demandé dans au moins 50% des chambres,
- > L'existence d'une douche et d'une baignoire séparées dans au moins 20% des chambres alors que pour valider ce critère optionnel cela était demandé dans au moins 50% des chambres,
- > Le sèche-cheveux devient un critère obligatoire en catégories 3 étoiles,

- > La mise à disposition de journaux devient optionnelle en catégorie 1, 2 et 3 étoiles, les journaux peuvent être également en format numérique
- > Les équipes sont engagées dans une démarche qualité : le critère optionnel passe de 5 à 3 points.
- > En catégorie 5 étoiles, le room service 24 heures sur 24 qui était obligatoire au-dessus de 50 chambres devient optionnel.

De nouveaux critères optionnels ont été créés

Il s'agit de :

- > La mise à disposition de plusieurs types d'oreillers (mémoire de forme, ergonomique, à plumes, anti-allergique...), (liste guide de contrôle)
- > Existence de dispositif de protection des oreillers (sous-taie ou housse de protection),
- > Existence d'une piscine privée ou d'un jacuzzi privé dédié à la chambre (un point par tranche de 10% des chambres équipées, plafonné à 5 points),
- > Micro-ondes propre et en état de fonctionnement (dans 100% des chambres),
- > Service de petit-déjeuner à emporter,
- > Présence d'un deuxième restaurant avec service du midi et/ou du soir.

Une digitalisation renforcée

Outre le maintien de critères déjà existants dans le classement tels que l'existence d'un site internet (dans une langue étrangère au moins à partir de la catégorie 2), d'un module de réservation en ligne ou de la possibilité pour le client de faire sa demande de réservation depuis un accès pré-



sent sur le site internet, de nouveaux critères viennent s'ajouter.

Il s'agit de l'accès au Wifi dans les parties communes et dans toutes les chambres qui est désormais obligatoire pour toutes les catégories. Si le Wifi est gratuit cela permet en outre de valider un critère optionnel de 5 points.

La mise à disposition de journaux d'information dans les parties communes de l'hôtel peut désormais se faire sous forme numérique.

Enfin, l'enregistrement du client (ou check-in) peut revêtir une forme dématérialisée. ●



Pour les établissements qui souhaitent optimiser leur digitalisation, **le GNI et ses partenaires ont mis en place un Parcours d'Initiation Numérique GRATUIT** qui a pour objectif de vous faire (re)découvrir les bases de la visibilité en ligne.

Pour en savoir plus et vous inscrire n'hésitez pas à consulter **www.MonParcNum.fr**

La mutualisation

A compter du 1^{er} avril 2022 les hébergements touristiques marchands pourront se prévaloir du partage d'équipements et de services dans le cadre de leurs demandes de classement.

Ainsi, dès lors qu'un équipement ou un service est partagé entre des hébergements touristiques, il peut désormais être pris en compte pour le classement de l'ensemble des hébergements concernés. Il est toutefois à noter que les critères doivent exister dans chacun de leurs tableaux de classement respectifs et que les hébergements doivent se situer dans un même bâtiment, à proximité ou au sein d'un même domaine.

Les équipements et services concernés

- > l'espace de réception ou d'accueil (critère 16),
- > Petit-déjeuner (critère 14),
- > Le parc, jardin ou terrasse privés (critères 4 et 5),
- > le parking ou le garage privatif (critère 134), le local à vélos ou les emplacements à vélos (critère 135),
- > le service de navette privée (critère 136),
- > le bar, le restaurant (critères 196, 201 et 202),
- > l'espace de travail ou la salle de réunion (critères 149 et 150),
- > la piscine extérieure, la piscine intérieure (critères 147 et 148),
- > le service de conciergerie, la bagagerie sécurisée (critères 174 et 176),
- > la salle intérieure de jeux ou l'aire extérieure de jeux pour enfants, la salle intérieure de jeux ou l'espace dédié ou aire extérieure de jeux tous âges (critères 139 et 140),
- > le billard (critère 141),
- > la salle de télévision (critère 46),

- > l'espace dédié à la pratique d'un sport de plein air (critère 138),
- > l'espace de remise en forme, le spa, l'équipement de bien-être, l'espace de baignade naturel (critères 144 et 145),
- > le service de garderie pour enfants (critère 206),
- > la borne de recharge pour véhicules électriques (critère 222).

Les hébergements touristiques marchands concernés

Les hébergements touristiques marchands concernés appartiennent à la même catégorie juridique (exemple : deux hôtels de tourisme) ou à des catégories juridiques différentes (exemples : un hôtel de tourisme et une résidence de tourisme / un hôtel de tourisme et un terrain de camping ...).

Notion de proximité des deux hébergements

La notion de proximité s'entend d'une distance d'environ 300m

maximum à pied séparant les hébergements.

Cette distance peut être plus longue lorsque le parcours client n'excède pas 5 minutes, (par exemple lorsqu'un moyen de transport privé est mis en place pour relier les deux hébergements).

Aucune distance n'est requise lorsque les deux hébergements se trouvent au sein d'un même domaine ou « complexe touristique » d'un seul tenant, commercialisé en cette qualité.

Lorsque les hébergements ne se trouvent pas dans un même domaine ou « complexe touristique », le parcours entre les hébergements doit être suffisamment sécurisé.

Lorsqu'une voie ouverte à la circulation des véhicules sépare les hébergements, alors soit un passage piéton sécurisé doit être présent pour traverser la voie, soit la voie doit se trouver dans une zone 30. ●



A noter :

- > Les deux hébergements devront être classés afin que l'équipement ou le service puisse être partagé,
- > L'organisme évaluateur s'assurera par tout moyen de l'accord de chacun des hébergements concernés,
- > Le partage des équipements et services devra faire l'objet d'une information claire et transparente,
- > Chacun des hébergements est classé dans sa catégorie juridique en fonction du tableau de classement afférent (ex : résidence de tourisme et hôtel de tourisme).
- > Deux hébergements peuvent être classés dans un même bâtiment ou dans des bâtiments contigus, pourvu qu'ils puissent être clairement distingués par la clientèle et que chaque unité revête un caractère homogène et non disparate.

Exemple : pas de classement distinct de deux hébergements par étage dans un même bâtiment.

Le développement durable

L'ancienne version du référentiel de classement hôtelier prévoyait 13 critères en lien avec le développement durable (dont seulement 3 critères obligatoires) ; On compte aujourd'hui **27 items relatifs au développement durable**, dont 13 obligatoires pour toutes les catégories. Cela représente **63 points dont 32 points obligatoires !**

Les principaux critères obligatoires

Economie et gestion de l'énergie

- > Mise en œuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'énergie.

Exemples : mise en place du double ou triple vitrage, contrôle automatique du chauffage, réglage séparé de la température, investissement dans des équipements et appareils professionnels économes, détecteurs de présence, installation de panneaux solaires, chaudière au bois, isolation des combles et des murs, pompe à chaleur, recours à une énergie de type chauffage urbain qui utilise la combustion d'ordures ménagères ou bien la géothermie, coupure automatique de la climatisation ou de l'éclairage, chauffe-eau solaire, éclairages extérieurs automatisés...

Chambres ou parties communes équipées à 100% d'ampoules basse consommation (si cette mesure est utilisée pour valider ce critère il ne pourra pas l'être pour valider le critère optionnel).

Economie et gestion de l'eau

- > Mise en œuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'eau.

Exemples : installation de mécanismes à double flux dans tous les WC, installation de stop-eau ou de plaquettes écologiques dans tous les WC, présence de régulateurs de débit d'eau pour les lavabos, installation de mousseurs ou d'aérateurs, système de bouclage d'eau chaude sanitaire ou de boucle ECS, récupération et utilisation de l'eau de pluie, déneigement aux copeaux de bois, graviers, sables, cendres, piscine avec phytoépuration, toilettes sèches...

Sanitaires économes en eau

- > Existence dans chaque sanitaire d'un système de réduction d'eau pour les toilettes ou urinoirs.

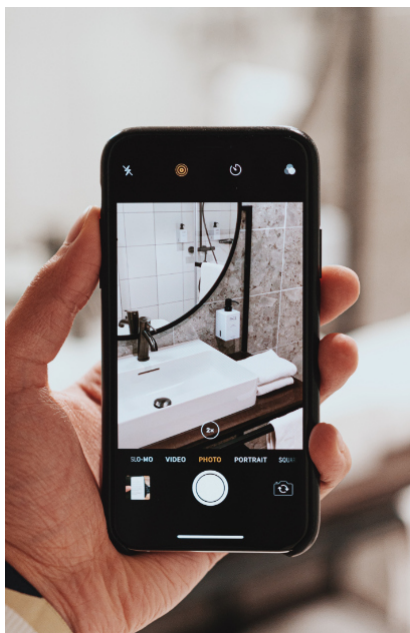
Réduire l'impact environnemental de la gestion du linge

- > Proposition dans toutes les chambres d'un moyen de réduction de la quantité de linge de toilette à laver,
- > Proposition dans toutes les chambres d'un moyen de réduction de la quantité de linge de lit à laver.

Gestion des déchets

- > Mise en œuvre d'au moins une mesure de réduction des déchets,
- > Existence d'un système de tri des déchets à disposition de la clientèle,
- > Système de tri des déchets mis en place par l'établissement.





Produits d'entretien

- > Utilisation d'au moins un produit d'entretien respectueux de l'environnement.

Information des clients

- > Information des clients sur les moyens de transport à faible impact environnemental (ex : transports en commun à proximité de l'établissement, location de vélos, itinéraires pédestres...).

Actions environnementales : petit déjeuner

- > Utilisation régulière d'au moins trois produits issus de la production ou agriculture Française ou régionale ou en circuit-court,
 - > Utilisation régulière d'au moins trois produits issus du commerce équitable ou de l'agriculture biologique.
- Un même produit peut valider les deux critères. Exemple : un jus de pomme français et biologique.



Formation du personnel

Une formation du personnel à la gestion économe de l'énergie, aux mesures d'économie d'eau, et à la gestion des déchets est désormais obligatoire (il s'agissait d'un critère optionnel dans la précédente version du classement).

La formation doit être délivrée par un organisme tiers habilité et dispensée par un formateur.

Il peut s'agir d'une formation « en ligne ».

La durée de la formation doit être au minimum de trois heures.

Une formation générale sur le développement durable valide ce critère si la gestion économe de l'énergie, de l'eau et la gestion des déchets sont abordées.

Tout le personnel permanent de l'établissement (sauf intérimaires, sous-traitants etc.) est concerné. Pour ce qui concerne les travailleurs saisonniers, une sensibilisation doit être respectée (critère 238).

A noter : L'Asforest et FAGIHT Formation dispensent une formation sur le développement durable au cours de laquelle ces thématiques sont abordées et qui permettra donc de valider le critère.

Retrouvez les modalités de formation sur :

<https://www.asforest.com/>

<https://www.fagiht-formation.fr/>





+

**Il est apparu
nécessaire
de repenser
la catégorie 1*
qui n'était pas
claire pour la
clientèle.**

Les principaux nouveaux critères optionnels

Economie et gestion de l'énergie

- > Mise en œuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'énergie supplémentaire,
- > Existence dans chaque chambre d'un système automatique qui éteint l'ensemble de l'éclairage lorsque les clients quittent la chambre,
- > Borne de recharge pour les véhicules électriques.

Economie et gestion de l'eau

- > Mise en œuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'eau supplémentaire,

Recyclage des eaux de pluie et des eaux grises

- > Utilisation des sources d'eau de substitution (eau de pluie, eaux grises, eau de condensation...) pour satisfaire les besoins en eau non sanitaire et non potable,

Gestion des déchets

- > Mise en œuvre d'au moins une mesure de réduction des déchets supplémentaire,
- > Les serviettes de toilette et les draps de lits sont tous lavables et réutilisables,

Produits d'accueil

- > Présence d'au moins un contenant écologique pour les produits d'accueil.

Formation du personnel

- > Sensibilisation du personnel de l'établissement ainsi que de ses sous-traitants à la gestion économe de l'énergie, aux mesures d'économie d'eau, et à la gestion des déchets.

Labellisation et actions environnementales

- > Dons ou ventes à bas prix des invendus alimentaires,
- > Obtention d'un label environnemental. ●

Des modifications importantes

pour le classement en catégorie 1 étoile

Désormais, en catégorie 1 étoile, **les sanitaires peuvent être communs**. Jusqu'à présent, une tolérance était accordée en catégorie 1 étoile mais au minimum 70% des chambres devaient avoir des sanitaires privés.

Le nouveau classement impose au minimum un sanitaire commun

(salle d'eau et WC) pour 8 chambres non équipées et au minimum un sanitaire commun par étage.

En catégorie 1 étoile **les chambres composées exclusivement de lits superposés sont désormais autorisées**. Jusqu'à présent c'était interdit pour toutes les catégories.

Enfin, le « rangement étagé à plat » pour le linge devient un critère optionnel. ●

Pour aller plus loin



Communiquer avec son panonceau

Les établissements ayant obtenu la décision de classement par Atout France doivent afficher leur panonceau correspondant aux étoiles obtenues.

Les exploitants peuvent aussi communiquer avec le visuel du panonceau de classement sur tout support de communication de leur choix (brochure commerciale, cartes de visite, ...)

L'affichage du panonceau par un hébergement est obligatoire. Il indique qu'il a été inspecté par un organisme de contrôle accrédité et qu'il est classé par Atout France. Il précise l'année d'attribution des étoiles (qui sont valables 5 ans).

Commander son panonceau

L'obtention du panonceau est simple. Une fois son classement attribué, l'exploitant commande son panonceau de classement auprès du fournisseur ou du réseau professionnel de son choix (pour bénéficier de tarifs préférentiels). A disposition en téléchargement par type d'hébergement et catégo-

rie d'étoiles sur le site d'Atout-France :

- > le visuel du panonceau de classement (un fichier haute définition en pdf pour réalisation du panonceau) ;
- > une fiche technique récapitulant les spécificités pour l'imprimeur/prestataire.

Organisme de contrôle Qu'est-ce que l'accréditation ?

L'exploitant de l'hébergement a le libre choix de l'organisme évaluateur accrédité (liste disponible sur le site d'Atout France ou sur le site du Cofrac).

L'accréditation est une attestation délivrée par une tierce partie (le Cofrac), ayant rapport à un organisme d'évaluation de la conformité (cabinet de contrôle accrédité), une reconnaissance formelle de la compétence de ce dernier à réaliser des activités spécifiques d'évaluation de la conformité (NF EN ISO/CEI 17020).

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.

L'accréditation est valable 4 ans mais le cabinet de contrôle fait l'objet d'un audit de suivi annuel par des professionnels de la qualité et du secteur des hébergements touristiques mandatés par le Cofrac (en entreprise et durant la pratique d'une inspection).

Toute réclamation portant sur un organisme accrédité est à adresser au Cofrac

52 rue Jacques Hillairet
75012 Paris. ●





François Gauthier

Président de la branche Hôtel au GNI - Hôtelier (Haute-Savoie)

Avec la révision du classement hôtelier en France, les objectifs de l'Etat en matière de tourisme, d'hébergement, des besoins de la clientèle, de l'évolution de notre environnement, quelle est votre vision de l'hôtellerie pour l'avenir, à l'horizon 2030 ?

Notre profession hôtelière traverse une période mouvementée qui va nécessiter de mettre des jalons sur le chemin de notre évolution, avec comme objectif commun de pouvoir vivre de nos établissements et ce, avec les injonctions diverses et multiples du marché du tourisme, des pouvoirs publics et un nombre grandissant de contraintes environnementales.

Nous pouvons voir émerger dans le classement hôtelier les prémices de l'évolution nécessaire à nos établissements. Ce classement 2022 attire notre attention sur les choix stratégiques énergétiques et numériques

de nos bâtiments. Il est l'instrument de management de notre nécessaire évolution.

A bien y regarder, l'évolution du classement hôtelier durant les trente dernières années a amené à délaisser les anciennes techniques pour se consacrer aux nouvelles technologies (l'exemple le plus flagrant est le téléphone filaire remplacé par les liaisons wifi).

Nous pouvons en lisant attentivement ce classement, définir des axes stratégiques majeurs pour nos établissements et phosporer sur les solutions techniques existantes ou à venir pour maximiser nos investissements.

Nous devons réussir notre mobilité avec le poids de l'immobilier. Nous devons réussir l'hospitalité en temps de guerre (et l'actualité nous propulse d'autant plus vite dans cette réflexion) ;

Quelle est ma vision personnelle de l'hôtellerie de demain ? L'exercice est très hautement périlleux en pa-

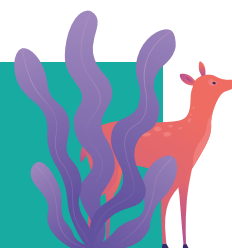
reille situation internationale loin de notre stabilité des 70 dernières années. Comme tous les analystes, je revendique le droit à l'erreur. Il faut d'abord faire le constat que la période actuelle est un formidable accélérateur de l'évolution technique et que nous avons une effervescence de bonnes idées et d'audaces à prendre en considération.

Mais la période à venir est contrainte sur les ressources ; L'énergie et la main d'œuvre vont coûter de plus en plus cher. A cela, ma réponse est l'adaptation sans concession sur la qualité perçue.

Cela passe par une productivité numérique (digitalisation) et des priorités sur l'étude du parcours client.

Il est un fait certain : la période future ne sera plus comme avant ...

Notre logiciel personnel est à reformater avec une obligation de formation continue, la confrontation d'idées et de veille technologique. ●



Infos +

Le GNI met à disposition un accompagnement personnalisé à destination de ses adhérents.
Département Economique, Juridique et Fiscal- GNI
e.bono@gni-hcr.fr - T +33 (0)1 42 96 60 75



Atout France

- > Clarification sur l'application des critères de classement
- > Procédure de classement des hébergements touristiques marchands
- > Examen des dossiers individuels de demande de classement et prononcé des décisions de classement
- > Publication des hébergements touristiques marchands classés sur le site : www.classement.atout-france.fr
- > Service d'information téléphonique de 9H à 17H au numéro : **09 74 36 31 68**
- > Service d'information par email : classement@atout-france.fr
- > Sites de référence :
www.atout-france.fr
www.france.fr
www.classement.atout-france.fr

Direction générale des entreprises

Sous-direction du Tourisme

- > Définition de la politique nationale du tourisme
- > Détermination des règles et de la procédure de classement
- > Réglementations applicables aux hébergements touristiques marchands
- > Site de référence : <https://www.entreprises.gouv.fr/fr/hebergements-touristiques-marchands>
01 44 87 17 17

Comité français d'accréditation (COFRAC)

ou tout organisme européen équivalent signataire de l'accord multilatéral pris dans le cadre de la coordination européenne des organismes d'accréditation)

- > Accréditation des organismes évaluateurs de la conformité
- > Procédure de plainte au sens du document Cofrac « GEN PROC 05 » (pour le COFRAC) / Surveillance des organismes évaluateurs de la conformité
- > Site de référence
www.cofrac.fr

