



Nouveau classement pour les hôteliers

Les principaux changements

Sommaire

- ▶ Les grandes lignes
- ▶ Les changements : une montée en gamme
- ▶ Les critères renforcés
- ▶ Procédures de classement
- ▶ Et maintenant...
- ▶ Contacts



Les grandes lignes

▶ Rappel

Publiée au Journal officiel du 29 janvier dernier, la nouvelle grille de classement hôtelier s'appliquera à toute demande effectuée à compter du **1er avril 2016**.

▶ Les critères de classement sont toujours classés en trois chapitres

- ▶ Équipements
- ▶ Service au client
- ▶ Accessibilité et développement durable

▶ Cette nouvelle grille ne propose que 241 critères contre 246 dans celle de 2009

▶ Le référentiel fonctionne toujours selon un système de points

▶ Chaque critère est affecté d'un nombre de points

→ Cette combinaison de points obligatoires et optionnels a été conçue afin de permettre la prise en compte de la spécificité de l'établissement ainsi que son positionnement commercial



Les changements : une montée en gamme

▶ Les axes d'améliorations

- ▶ Hygiène et propreté des bâtiments
- ▶ Langues étrangères
- ▶ Numérique et nouvelles technologies

▶ Les critères :

- ▶ Les critères obligatoires sont notés d'un X.
- ▶ Les critères à la carte sont notés d'un O.
- ▶ Une nouveauté dans cette grille, des critères obligatoires qui ne sont pas compensables, et sont **notés X ONC**.
 - ▶ 9 critères Obligatoires Non Compensables (ONC)
 - ▶ 58 critères A Justifier Obligatoirement (AJO)
 - ▶ 12 critères Visite Mystère (VM)
- ▶ Différenciation renforcée pour les 3*, 4* et 5*



Tableau synthétique

- ▶ **Pour être classé dans une catégorie donnée, l'hôtel doit obtenir**
 - ▶ au moins 95 % nombre de points obligatoires
 - ▶ un minimum de points pour les critères optionnels
 - ▶ Quant aux 5 % de points obligatoires non atteints, ils doivent être compensés par trois fois plus de points à la carte.

Catégorie d'étoiles	Grille 2009			Grille 2015			
	Points relatifs aux des critères	obligatoires	tranche segment option	obligatoires	tranche segment	Ecart 2009/2015	option
1 étoile	141 pts		24 pts	195 pts		+44 pts	25 pts
2 étoiles	161	+20 pts	45	232	+37pts	+71 pts	47
3 étoiles	177	+16pts	83	257	+25pts	+80 pts	87
4 étoiles	226	+49 pts	112	334	+77pts	+108 pts	109
5 étoiles	298	+72pts	118	397	+63pts	+99 pts	118

→ *Source : DGE, Fiche sur le nouveau classement hôtelier*

	Min. de points obligatoires	Min. de points pour les critères à la carte ou optionnels
1 étoile	195	25
2 étoiles	232	47
3 étoiles	257	87
4 étoiles	334	109
5 étoiles	397	118

Les critères renforcés

▶ Hygiène et propreté

▶ Les 9 critères obligatoires non compensables

- ▶ 9. *La tenue du personnel d'accueil doit être propre*
- ▶ 12. *L'ensemble constitué par l'espace, bar, la salle petit déjeuner, le salon et le hall d'accueil doit être propre et en bon état*
- ▶ 28. *Les chambres sont propres et en bon état (murs, sol, plafond)*
- ▶ 60. *Le linge de lit est propre et en bon état*
- ▶ 61. *La literie est propre et en bon état*
- ▶ 76. *Tous les équipements mobiliers sont propres et en bon état*
- ▶ 121. *Tous les sanitaires sont propres et en bon état*
- ▶ 122. *Dans 100 % des chambres, sanitaires ainsi équipés : salle de bain ou de douche particulières équipées de douche ou de baignoire, WC, lavabo, eau courante chaude et froide 24 heures sur 24, robinet mélangeur, éclairage en état de fonctionnement*
- ▶ 128. *L'ensemble des équipements des salles de bains sont propres et en bon état*

Les critères renforcés

▶ Internet & numérique

▶ Site web

- ▶ Obligation d'un site internet dès la 1ère étoile
- ▶ Accès à un module de réservation en ligne sur le site web
- ▶ L'ensemble des informations du site internet doivent être actualisées et à jour

▶ Outils numériques

- ▶ Mise à disposition du Wi-Fi dès la 2ème étoile
- ▶ Mise à disposition de tablette tactile sur demande



Suite...

▶ Langues étrangères

- ▶ Valorisation sur la pratique de langues étrangères par le personnel dès la 2^{ème} étoile
- ▶ Site web en une langue étrangère dès la 2^{ème} étoile, présentant l'établissement, ses prestations et ses tarifs en langues étrangères. En 2 langues étrangères pour le 5*.

▶ Equipements complémentaires

- ▶ Adaptation aux attentes des clientèles étrangères (bouilloire, machine à espresso,...)
- ▶ Utilisation régulière d'au moins 2 produits issus de la production régionale ou bio
- ▶ ...

▶ ...



Procédures de classement

Demande de classement

- ▶ Inscription en ligne sur la plateforme d'Atout France
 - ▶ Création d'un compte : www.classement.atout-france.fr
- ▶ Commande visite de contrôle
 - ▶ Pré diagnostic obligatoire pour déclencher une visite d'inspection par le cabinet de contrôle accrédité
- ▶ Visite de contrôle
- ▶ Remise du certificat de visite
- ▶ Transmission du dossier de demande (avec le certificat de visite) par l'exploitant à Atout France
- ▶ Décision et publication du classement sur le site d'Atout France

Renouvellement de classement

- ▶ Faire sa demande via le compte créé sur la plateforme Atout France lors du dernier classement
- Ensuite, procédure identique à celle de la demande de classement



Et maintenant...

- ▶ Pour les hôtels dont le classement arrive à échéance
 - ▶ Réception d'un courrier par Atout France
 - ▶ La démarche de renouvellement doit être engagée à la date anniversaire

- ▶ Votre établissement ne sera plus classé dès la date anniversaire
 - ▶ Anticipez vos démarches !



► Contact CCI

► Nadine Balloffet

Responsable Pôle Tourisme

T. 04 90 14 87 19

nballoffet@vaucluse.cci.fr

► Mathieu Lombard

Chargée de mission Tourisme, stagiaire

T. 04 90 14 87 44

mlombard@vaucluse.cci.fr

