



Mai 2011

Fiche pratique n° 24 : Le classement des hôtels

En cette période pré-estivale, vous êtes peut-être en train d'organiser vos vacances d'été. Entre les hôtels, les gîtes, les campings, les chambres d'hôtes ou encore les locations, vos possibilités de loger sur le lieu de vacances sont diverses et variées.

Concernant les hôtels, leur classement en étoiles est un dispositif national. Il s'agit d'une réglementation stricte et qui peut paraître un peu compliquée. Mais cette réglementation constitue une sécurité pour les consommateurs quant à la fiabilité du classement.

Nous l'avons étudiée et essayons de vous en expliquer la démarche et le fonctionnement.

Le classement effectué par Atout France

Le classement des hôtels de tourisme est effectué par Atout France (<http://www.atout-france.fr/>), agence de développement touristique de la France, plus précisément par sa Commission de l'hébergement touristique, au sein de laquelle l'association Familles de France est représentée.

Le classement selon les critères de l'arrêté du 23 décembre 2009

C'est l'arrêté du 23 décembre 2009 qui fixe les normes et la procédure de classement des hôtels en étoiles (de 1 à 5 étoiles), en fonction de critères de classement répartis en 3 chapitres : l'équipement ; le service au client ; l'accessibilité et le développement durable. Il existe 146 critères.

Le système des « points »

Chaque classement (1 ; 2 ; 3 ; 4 ou 5 étoiles) d'un établissement nécessite qu'il recueille un certain nombre de points, points qu'il obtient en fonction des critères qu'il remplit (que les critères soient « obligatoires » ou « facultatifs »).

Le nombre total de points attribués à l'hôtel détermine donc son classement.

Les critères qui déterminent les points

Le nombre total de points est constitué par les points apportés par les critères obligatoires que remplissent l'hôtel, et les points apportés par les critères facultatifs qu'il a cumulés en sus. Explications.

- **Les critères obligatoires**

Ces critères obligatoires sont en réalité des critères minimum, c'est-à-dire que l'établissement peut aller au-delà de ce qui est requis pour le nombre d'étoiles qui lui est attribué. En allant au-delà, il remplit alors des critères facultatifs.

En d'autres termes, il propose plus de services au consommateur que ce qui lui est demandé pour le nombre d'étoiles qu'il a obtenu.

Par exemple, un hôtel 2 étoiles n'a pas obligation d'avoir un espace salon à disposition : parmi les critères requis pour se voir attribué 2 étoiles, le salon n'en fait pas partie. Mais dans les faits, l'établissement qui met un salon à disposition de voit attribuer des points supplémentaires (critère facultatif).

- **Les critères facultatifs**

L'établissement peut donc proposer des services qui n'entrent pas dans les critères obligatoires qui lui sont imposés en fonction du nombre d'étoiles ; il cumule ainsi des points supplémentaires.

Ceci présente un double intérêt pour le professionnel hôtelier :

- s'il lui manque que quelques points liés aux critères obligatoires pour obtenir un certain nombre d'étoiles, il peut bénéficier d'une compensation et obtenir quand même le nombre d'étoiles en question grâce aux points obtenus par ces critères facultatifs.
- si pour un même nombre d'étoiles, un établissement vous propose tel ou tel service qui vous intéresse et que ne proposent pas les autres, en tant que client, vous pouvez avoir tendance à privilégier celui-ci.

Des décalages....qui en fait n'en sont pas !

Vous avez peut-être constaté qu'il peut arriver qu'un hôtel avec plus d'étoiles ne propose pas certains services que propose un hôtel moins bien classé.

La réglementation est stricte sur les critères obligatoires, mais ne peut empêcher un hôtel de proposer des services supplémentaires !

En effet, le Décret du 23 novembre 2009 (celui sur lequel tout ce système repose) détermine des critères indispensables que l'hôtel doit remplir pour être classé avec tel ou tel nombre d'étoiles ; les autres critères dits « facultatifs » sont considérés par le Décret comme « secondaires » : si l'hôtel propose ces services facultatifs, cela est considéré comme un « plus » mais pas comme un critère essentiel à son classement.

Ainsi, il ne faut pas se méprendre : un hôtel peut donc remplir uniquement les critères obligatoires pour le nombre d'étoiles qui lui est attribué.

Des exemples

- **L'accès à internet** est obligatoire dans les parties communes dès que le classement atteint 3 étoiles.
- La mise à disposition d'**équipements pour bébés** et l'**affichage des prix** en chambre sont des critères obligatoires, quel que soit le classement requis.
- La moitié au moins des chambres des hôtels 1 étoile et 2 étoiles doivent être équipées d'une **télévision en couleurs avec une télécommande**. Pour les hôtels 3 étoiles et plus, ce sont toutes les chambres qui doivent disposer d'une télévision en couleurs avec télécommande. La mise à disposition d'un téléviseur à écran plat est toujours optionnelle.

Par conséquent, un hôtel 2 étoiles par exemple pourrait très bien proposer une télévision à écran plat dans toutes ses chambres, alors qu'un hôtel 4 étoiles mettrait à disposition une télévision « ancienne génération ».

- La présence d'un **lavabo avec de l'eau courante (chaude et froide, avec mitigeur)** est toujours obligatoire.
- Concernant l'**ensemble sanitaire** (douche ou baignoire, WC et lavabo), celui-ci est obligatoire dans $\frac{3}{4}$ des chambres pour un hôtel 2 étoiles, et dans toutes les chambres au-delà.

Par conséquent, il existe des hôtels 2 étoiles avec un ensemble sanitaire dans toutes les chambres, même si cela ne leur est pas imposé.

- Une **façade propre et en bon état** est un critère obligatoire uniquement pour un établissement 5 étoiles.
- La **présence en chambre d'une penderie avec des cintres de qualité** est obligatoire pour tout type d'hôtel ; mais dans les hôtels 4 et 5 étoiles, la penderie doit obligatoirement être fermée.
- Il n'est jamais obligatoire que dans toutes les chambres de l'hôtel, les **WC soient séparés** de l'ensemble sanitaire.

Ainsi, dans un hôtel 5 étoiles, les WC peuvent être placés dans la même pièce que la douche et le lavabo, mais un hôtel moins bien classé peut avoir séparé les WC.

- La mise en place d'un dispositif de **réveil** est obligatoire dans tous les types d'hôtel
- La **climatisation** est obligatoire dans les chambres des hôtels 4 et 5 étoiles. Par contre, dans les parties communes, elle est facultative pour tous les types d'hôtels. Au sein des restaurants de l'hôtel, elle est obligatoire uniquement pour les hôtels 5 étoiles.
- La mise à disposition d'un **parking**, d'un **garage**, de **navettes** pour se rendre à l'aéroport n'est pas un critère obligatoire.
- La mise à disposition de **journaux** dans les parties communes est obligatoire, quel que soit le nombre d'étoiles de l'hôtel
- La **possibilité pour le consommateur de payer par carte bancaire** est obligatoire pour un hôtel 2 étoiles et plus
- Concernant le **petit-déjeuner**, tous les types d'hôtels ont obligation de proposer un petit déjeuner continental servi en salle dans un espace dédié, séparé des flux entrants et sortants des clients et du personnel. A défaut, ils doivent le servir en chambre. Concernant le contenu du petit-déjeuner, plus un hôtel bénéficie d'étoiles, plus le choix proposé au consommateur pour son petit-déjeuner doit être conséquent (de 5 gammes obligatoires de produits pour un 2 étoiles à 13 gammes pour un 5 étoiles).
- Dans toutes les catégories d'hôtels, il doit exister un dispositif pour **occulter la lumière du jour** (extérieurement -par exemple par des volets ou stores ; ou intérieurement -par des rideaux par exemple).
- Dans tous les types d'hôtels, il est obligatoire que soit mis en place un système permettant de collecter et de traiter les **réclamations** faites par les clients.

Et si vous réservez un hôtel à l'étranger ?

Malheureusement, la réglementation décrite ci-dessus n'est pas internationale. Elle ne concerne que les hôtels situés en France. Ainsi, chaque pays édite ses propres règles.

Soyez donc très vigilants lorsque vous réservez un hôtel à l'étranger : un hôtel avec un certain nombre d'étoiles dans un autre pays ne correspondra pas forcément à ce que vous attendez d'un tel classement (avec vos repères français).