



Etoiles, le classement des hôtels évolue !

ARTICLE

A compter du 1er avril 2022, le nouveau classement des hôtels de tourisme entre en vigueur. Objectifs : prendre en considération l'évolution des usages observée ces dernières années, accentuée par la crise sanitaire, pour accompagner la compétitivité des hébergements français.

La révision, régulière, des critères de classement des hébergements touristiques marchands (hôtels, campings, parcs résidentiels de loisirs, résidences de tourisme, villages de vacances) contribue à renforcer la qualité de l'offre d'hébergement française. Cette actualisation en continu du niveau d'équipements et de services auxquels les hébergeurs doivent prétendre pour obtenir la catégorie d'étoile souhaitée constitue un marqueur essentiel du système de classement français et une incitation renouvelée à l'innovation et à l'investissement.

La révision des critères de classement des hôtels a lieu tous les cinq ans. Le nouveau référentiel, qui entre en vigueur le 1er avril, est le fruit d'un travail collaboratif mené en 2021 par la Direction Générale des Entreprises et Atout France, au sein de la commission présidée par Jean-Virgile Crance, avec les représentants des professionnels du secteur (UMIH, GNC, GNI). Suite à la révision de 2016, celle de 2022 répond à une véritable volonté d'améliorer l'expérience client en intégrant les innovations de l'offre et les évolutions du secteur. Le classement 2022 adopte ainsi de nouveaux critères liés au développement durable et au numérique, prenant en considération les nouvelles exigences de la clientèle française et internationale, mais également les mutations révélées ou accélérées pendant la crise sanitaire.

Le développement durable au cœur de la réforme

A compter du 1er avril, le référentiel de classement verra le nombre total de critères inhérents au développement durable doubler (passant de 13 à 27). Les critères obligatoires vont quant à eux quadrupler (passant de 3 à 12). Il s'agit là de l'évolution la plus importante de la réforme.

Le nouveau référentiel vise ainsi à encourager l'économie d'eau et d'énergie, une meilleure gestion des déchets, le recyclage, le recours aux circuits courts notamment dans la restauration, la sensibilisation de la clientèle ou encore la formation des personnels hôteliers...

L'intégration de ces nouveaux critères au dispositif de classement entérine des pratiques déjà répandues dans l'hôtellerie mais encourage aussi leur élargissement.

L'amélioration du parcours client grâce au numérique

La nouvelle réforme prend également en compte l'évolution de certaines étapes du parcours client, amplifiée par la crise sanitaire, auxquelles la clientèle s'est habituée. Ainsi, la généralisation du Wi-Fi obligatoire, le check-in dématérialisé, la mise à disposition via un QR-code du livret d'accueil, de brochures touristiques ou mêmes de journaux quotidiens en version digitale participent au fait de rendre le parcours client plus simple et agréable.

La prise en considération des nouveaux usages

L'hôtel est devenu un véritable lieu de vie, de passage, de travail et non plus un simple lieu où l'on passe une nuit. Le nouveau classement prend ainsi en compte et valorise le fait de proposer des espaces de coworking, des espaces de réunions modulables, ou encore des aménagements dans les chambres facilitant la pratique du télétravail.

La réforme prend également en considération la mutualisation d'équipements et services entre différents hébergements classés et le développement des annexes hôtelières. Exemples : hôtels combos, espace d'accueil et de réception partagé ou autres équipements spécifiques partagés entre deux hébergements : (piscine, spa, restaurant, etc.).

Pour tout renseignement : <https://www.classement.atout-france.fr/>

REPERE : le système de classement français

Instauré dans les années 30, la classification des établissements français par étoiles a fait l'objet de différentes évolutions jusqu'à la grande réforme de 2010, mise en œuvre dans le cadre de la loi de développement et de modernisation des services touristiques. Depuis, la durée de classement d'un établissement n'est plus illimitée, les hébergeurs doivent demander son renouvellement tous les 5 ans. Cette démarche est volontaire : l'hébergeur organise l'inspection de son établissement par un organisme de contrôle (accrédité par le COFRAC) qui transmet l'attestation de visite à Atout France pour inscription sur le registre des établissements classés.

En France, 87% des chambres hôtelières sont classées, un taux d'adhésion au système de classement très élevé comparativement aux autres pays européens.