

La réforme du classement hôtelier

Les grands principes
Les principaux changements

Avril 2009



PREALABLE

- La présentation concerne seulement les grandes lignes du nouveau classement
- Les modalités de la procédure restent à préciser (courant 2009)



Plan de la présentation

- Les objectifs de la réforme
- Les grands principes du dispositif
- Les points-clés par catégorie
- Le calendrier
- L'accompagnement par la CCI
- Les aides à la rénovation



Les objectifs de la réforme

- Actualisation du référentiel datant de 1986
- Création d'une catégorie 5* pour une meilleure lisibilité de l'offre française à l'international
- Montée en gamme du parc hôtelier
 - Modernisation des équipements
 - Intégration de nouveaux critères (propreté, qualité de service, développement durable)
 - Introduction de critères « à la carte » permettant de préserver la diversité de l'offre.



Les grands principes

1- *Les pré-requis*

- Capacité d'accueil supérieure ou égale à 6 chambres
- L'hôtel doit être conforme à la réglementation en vigueur (sécurité, accessibilité,...)



Les grands principes

2- Le dispositif



- Classement volontaire
- Classement de la 1* à la 5* (la catégorie 0* disparaît)
- Gestion du dispositif par la future Agence Nationale de Développement Touristique
 - Gestion du fichier des hôtels classés (site internet)
 - Gestion des réclamations clients (site internet)
 - Gestion du référentiel (révisable tous les 5 ans avec information sur les nouveaux critères 2 ans avant l'échéance)

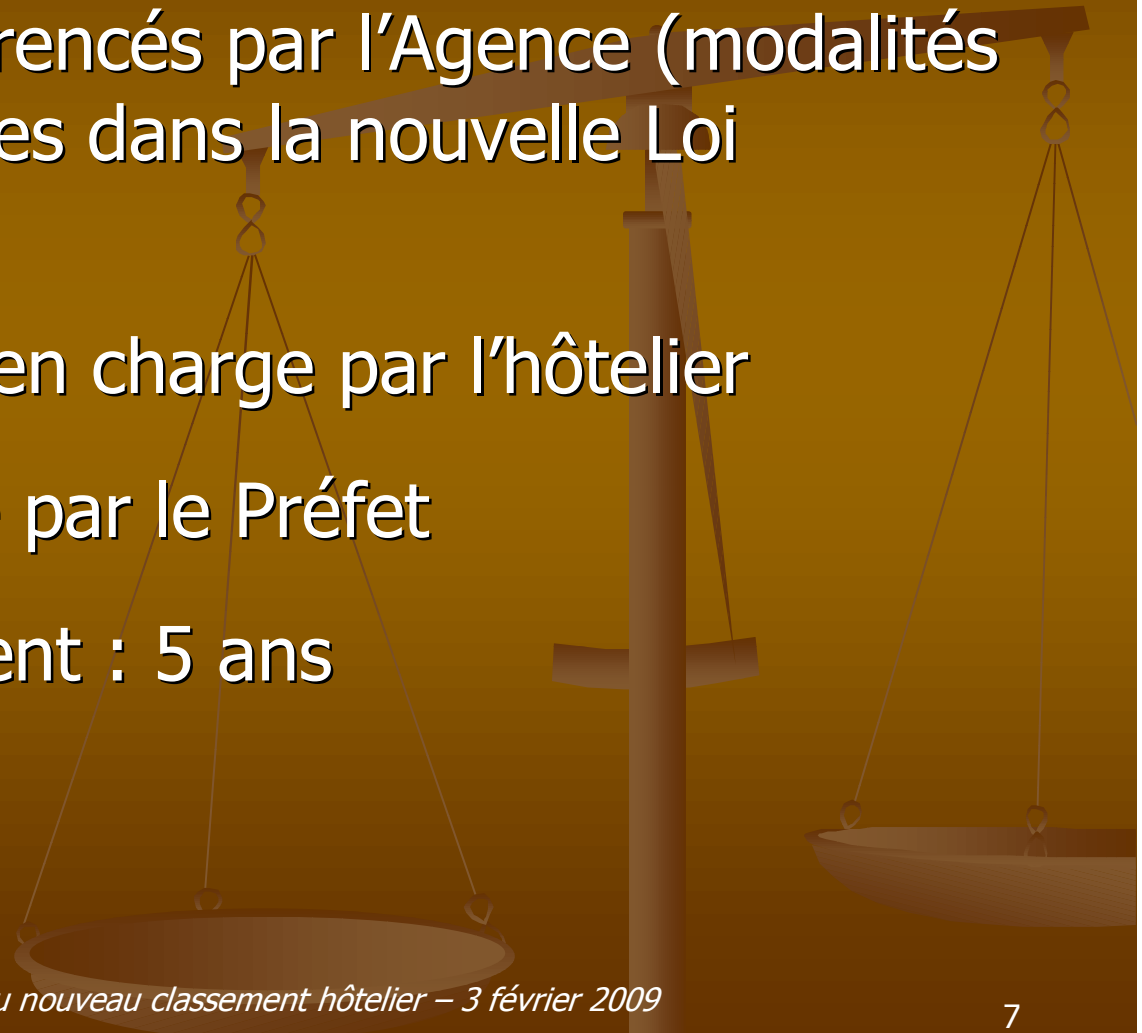


Les grands principes



3- La procédure

- Audit de classement payant réalisé par l'un des cabinets privés référencés par l'Agence (modalités de sélection précisées dans la nouvelle Loi Tourisme)
- Coût de l'audit pris en charge par l'hôtelier
- Classement attribué par le Préfet
- Validité du classement : 5 ans



Les grands principes

4- *Le référentiel, un système à points*



Critères organisés en trois grands domaines

- Équipements
- Service au client
- Accessibilité et développement durable
- Deux types de critères
 - Obligatoires et identiques pour une catégorie
 - Obligatoires et à la carte (au choix de l'établissement dans une liste proposée pour la catégorie)

A chaque critère correspond un nombre de points



Les grands principes

4- Le référentiel : principe de calcul

- Pour obtenir le classement dans une catégorie donnée, il faut atteindre un nombre de points minimum résultant de l'addition :
 - des points correspondant à des critères obligatoires identiques (100% avec une tolérance de 5%)
 - et des points correspondant à des critères obligatoires à la carte (seuils définis par catégorie).

La tolérance de 5% sur les points obligatoires identiques devra être compensée par 3 fois plus de points obligatoires « à la carte ».

Cette marge de manœuvre permet d'éviter les dérogations tout en prenant en compte des impossibilités de structure (ascenseurs, ...)



Les grands principes

4- Le référentiel : exemple 1



- *∅ Exemple d'un classement 2* :*
- 1^{er} cas de figure : 100% des points obligatoires atteints + 10% des points à la carte respectés

Nombre de critères obligatoires	68
Equivalent en points des critères obligatoires	161
Nombre de critères à la carte	165
Equivalent en points à la carte	454
Seuil de points à la carte à atteindre : 10%	45
Somme totale de points à atteindre	206



Les grands principes

4- Le référentiel : exemple 2



- \emptyset Exemple d'un classement 2* :
- 2^{ème} cas de figure : 95% des points obligatoires atteints + 10% des points à la carte respectés + 5% de critères à la carte compensatoires

Nombre de critères obligatoires	68
Equivalent en points des critères obligatoires	161
Nombre de points obligatoires minimal à respecter (marge de tolérance sur 5% du total de points)	153
Nombre de points à la carte maximum à compenser avec un coefficient de 3 ($161 - 153 = 8 \times 3 = 24$)	24
Nombre de critères à la carte	165
Equivalent en points à la carte	454
Seuil de points à la carte à atteindre : 10%	45
Somme totale de points à atteindre	222



Les grands principes

4- Le référentiel : tableau récapitulatif

- Ce tableau présente le minimum et le maximum de points à atteindre, selon les résultats obtenus sur les critères obligatoires de la catégorie visée :

	1*	2*	3*	4*	5*
Somme totale minimale des points à atteindre (100 % des points obligatoires, taux de points « à la carte » défini par catégorie)	165	206	260	338	416
Somme totale maximale des points à atteindre (si seulement 95 % des points obligatoires atteints, taux de points « à la carte » défini par catégorie)	179	222	278	360	446

Les points-clés par catégorie

Hôtels économiques (1)*

Points minimum requis (si tous les points obligatoires sont obtenus) : 165 (141 obligatoires + 24 à la carte)

- Accueil physique garanti au moins 8 h par jour
- Espace de vie (hall d'accueil, espace bar, salle de petit déjeuner et salons) : 20 m² minimum
- Surface chambres : single : 8m² / double : 9m² (inchangé)
- Lavabo dans toutes les chambres (inchangé)
- 1 salle de bains ou de douche + WC pour 8 chambres
- Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe des déchets, de l'eau et de l'énergie : *obligatoire pour toutes les catégories.*



Les points-clés par catégorie

Hôtels de milieu de gamme (2)*

Points minimum requis (si tous les points obligatoires sont obtenus) : 206 (161 obligatoires + 45 à la carte)

- Accueil physique garanti 10 h minimum / jour par une personne pratiquant une langue officielle européenne
- Espace de vie : 30 m² minimum
- Surface des chambres : single : 8m² / double : 9m² (inchangé)
- Salle de bains ou de douche + WC communs pour 4 chambres / ou salle de bains ou de douche + WC dans 75 % des chambres
- Acceptation du paiement par carte de crédit



Les points-clés par catégorie

Hôtels de milieu de gamme (3)*

Points minimum requis (si tous les points obligatoires sont obtenus) : 260 (177 obligatoires + 83 à la carte)

- Accueil physique garanti 12 h par jour par une personne pratiquant une langue officielle européenne
- Espace de vie : 50 m² minimum
- Surface des chambres (sanitaires compris):
single : 11,5m² / double : 13,5m² (+ 1m²)
- Service de boissons non alcoolisées pendant les horaires d'ouverture de l'accueil



Les points-clés par catégorie

Hôtels de haut de gamme (4)*

Points minimum requis (si tous les points obligatoires sont obtenus) : 338 (226 obligatoires + 112 à la carte)

- Présence du personnel 24h/24 si plus de 30 chambres (sinon 12h) pratiquant une langue officielle européenne
- Espace de vie : 70 m² minimum
- Surface des chambres (sanitaires compris) :
single : 14 m² / double : 16 m² (+ 1m²)
- Site internet traduit au moins en une langue étrangère
- Chambres équipées tout confort (accès internet et chaînes internationales, bureau, climatisation)

Intégration de critères qualitatifs dans l'accueil



Les points-clés par catégorie

Hôtels de haut de gamme (5)*

Points minimum requis (si tous les points obligatoires sont obtenus) : 416 (298 obligatoires + 118 à la carte)

- Présence du personnel 24h/24 si plus de 30 chambres (sinon 12h) pratiquant deux langues étrangères dont l'anglais
- Espace de vie : 90 m² minimum
- Surface des chambres (sanitaires compris) :
single : 20 m² / double : 24 m²
- Services personnalisés (room- service, blanchissage,...).
- Possibilité de dîner à l'hôtel 5 jours/7





Le calendrier

- L'arrêté fixant les normes de classement des hôtels de tourisme a été publié au J.O. du 1^{er} janvier 2009
- Le référentiel sera applicable au 1^{er} juillet 2009
- Le dispositif sera précisé par la Loi Tourisme (juillet 2009)
- A partir de la promulgation de cette Loi, les professionnels auront 3 ans pour se mettre aux normes.
- L'ancien et le nouveau classement cohabiteront jusque là (avec des panonceaux différents)
- Jusqu'en juin 2009, l'ancien système continue à fonctionner et s'élargit à la 5^e étoile (contrôle effectué par la DGCCRF).



Accompagnement au classement par la CCI

*La CCI indique son propre dispositif :
réunions, accompagnement individuel,
pré-audits, ...*

CONTACT CCI :



Le Prêt Participatif pour la Rénovation Hôtelière

Objectif

En février 2009, lancement par OSEO et la Caisse des Dépôts du Prêt Participatif pour la Rénovation Hôtelière. (PPRH)

- Objectif : compléter le plan de financement des hôtels
- Qui peut en bénéficier ?
 - les hôtels de 1 à 3*
 - de 0 à 250 salariés (et CA < à 50M. €)
 - et situés dans des agglomérations de moins de 500.000 ha



Le Prêt Participatif pour la Rénovation Hôtelière

Caractéristiques

- Le PPRH vient forcément en complément d'un prêt bancaire initial :
 - d'un montant au moins égal au double du PPRH et d'une durée au moins égale
 - qui peut aussi bénéficier d'une garantie OSEO de 40% (ou de 70% si soutien de la Région)
- Montant du PPRH compris entre 40.000 et 120.000 €
- Taux préférentiel du PPRH : 4,5 % (fév. 2009)
- Pas de garantie nécessaire, ni caution personnelle du dirigeant
- Crédit sur 7 ans avec 2 ans de différé pour le remboursement du capital



Le Prêt Participatif pour la Rénovation Hôtelière

Caractéristiques

- Travaux éligibles :
 - travaux d'extension, de mise aux normes et de sécurité et d'accessibilité
 - équipement, mobilier, matériel (notamment ceux liés à une démarche de développement durable)
 - dépenses liées au service client (documentation commerciale, site internet...) et coûts fixes d'exploitation supportés par l'entreprise sans contrepartie de chiffre d'affaires pendant la période des travaux (dans la limite de 25 % du coût des travaux)



Dispositif complémentaire pour les autres hôtels...

Prêt participatif (sans garantie) accessible à tous les hôtels de type PME (entre 0 et 250 salariés et CA < 50M. €), même classés 4 ou 5*, et où qu'ils se situent

- Taux : 6 % (fév. 2009)



Accompagnement la rénovation par la CCI

La CCI informe sur

*la mise en place d'une plate-forme régionale
d'accompagnement (OSEO + CCI)*

l'existence de financements régionaux spécifiques

- CONTACT CCI :

