



Classement hôtelier : mode d'emploi

La procédure de classement hôtelière ainsi que les critères ont été profondément réformés ces dernières années. Le classement d'un hôtel doit être renouvelé tous les 5 ans.

En 2009, la procédure de classement hôtelier a été profondément réformée : de nouvelles catégories d'hôtel allant de 1 à 5 étoiles, création de la catégorie Palace, classement de l'hôtel à la charge de l'exploitant qui doit recourir à des cabinets d'audit privés, renouvellement du classement tous les 5 ans, une nouvelle grille de classification (l'ancienne datait de 1986). Pour éviter de retomber dans les travers des normes hôtelières revisitées tous les 20 ans, le référentiel est examiné tous les 5 ans afin de mieux prendre en compte les demandes de la clientèle et permettre aux établissements de s'adapter aux évolutions du marché. Un arrêté du 27 janvier 2016 applicable à compter du 1er avril 2016 a modifié la grille de classification par l'arrêté du 23 décembre 2009. A compter de cette date l'hôtelier qui demande le renouvellement de son classement doit tenir compte de cette grille qui a fortement augmenté le niveau minimum de points à satisfaire dans les critères obligatoires.

■ Comment faire une demande de classement ou de renouvellement ?

• **1ère étape** : Vous devez vous inscrire afin d'ouvrir un compte utilisateur sur le site d'Atout France : www.classement.atout-france.fr. C'est très simple, l'inscription est immédiate, il suffit de remplir les 3 champs : nom, prénom, adresse mail, et mot de passe. Vous recevrez ensuite un mail de confirmation. Le classement de votre hôtel n'est valable que pour une durée de 5 ans. Deux mois avant l'échéance, Atout France envoie un courrier à l'exploitant afin de lui rappeler la fin de classement de son établissement et de la nécessité de renouveler la procédure. Pour cela, l'exploitant doit reprendre son compte utilisateur. Si vous avez oublié votre identifiant, celui-ci prend la forme d'une adresse mail, sachez que celui-ci figure dans le courrier de rappel adressé par Atout France et que vous avez la possibilité de renouveler votre mot de passe si vous l'avez oublié.

- **2ème étape** : Pour amorcer votre demande de classement ou de renouvellement, il suffit de cliquer sur l'icône « Initier une demande ».

Vous devez remplir le pré-diagnostic, que vous pouvez retrouver en utilisant l'icône « Auto-évaluation » qui vous permet de faire votre auto-évaluation. Vous pouvez interrompre et reprendre cette procédure qui vous donne une auto évaluation globale dans les grandes lignes. Cette étape est très importante, car elle prépare votre visite de contrôle. Parmi les erreurs commises par les professionnels : un site web qui n'est pas à jour avec des tarifs et des prestations qui n'ont pas été mises à jour et donc invalide le critère web. Le nombre de chambres ne correspond pas à la réalité de l'exploitation.

Une fois ce document rempli, vous pouvez commander votre visite de contrôle directement en ligne auprès de l'un des cabinets accrédités par le Cofrac. La liste des cabinets de contrôle accrédités ainsi que leurs coordonnées figurent sur le site d'Atout France. Les tarifs de cette inspection sont librement fixés, alors n'hésitez pas à vous renseigner au préalable sur son montant et à faire jouer la concurrence. Lors de votre demande, vous devez préciser la catégorie dans laquelle vous souhaitez postuler et joindre à votre demande votre pré-diagnostic rempli.

- **3ème étape** : L'organisme de contrôle vient effectuer sur place une visite pour vérifier le respect ou non des critères. Pour les établissements prétendant au classement en 4 ou 5 étoiles, cette inspection est précédée d'une visite mystère. Une fois la visite réalisée, l'organisme de contrôle dépose dans votre espace dans un délai maximum de 15 jours le certificat de visite. Celui-ci est composé de la grille de contrôle et du rapport de contrôle avec un avis favorable ou défavorable.

- **4ème étape** : Une fois que vous avez obtenu l'avis favorable du cabinet de contrôle, vous pouvez adresser votre demande de classement en ligne. Toutes les pièces validées par vos soins seront automatiquement jointes. À savoir : le formulaire Cerfa de demande de classement, le pré-diagnostic, le rapport de contrôle, la grille de contrôle.

Attention ! Cette demande doit impérativement être effectuée dans un délai de 3 mois après la visite de contrôle du cabinet d'audit. Passé ce délai, vous devrez recommencer la procédure et par conséquent payer à nouveau pour une visite de contrôle.

- **5ème étape** : Atout France prend la décision de classement et procède à la publication.

Pour les demandes de classement effectuées depuis le 1er juin 2012, c'est Atout France qui est compétent pour décider de classement des hôtels. Après examen de

vosre dossier, et sous réserve de la conformité de votre demande aux dispositions réglementaires applicables, Atout France prononce le classement de votre établissement pour une durée de 5 ans. Votre établissement figure alors automatiquement sur le site officiel du classement des hébergements (www.classement.atout-france.fr) ainsi que sur le site officiel du tourisme en France (www.rendezvousenfrance.com).

■ Les textes de références

- [Arrêté du 27 janvier 2016 modifiant l'arrêté du 23 décembre 2009 fixant les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme et l'arrêté du 3 octobre 2014 relatif à la distinction Palace, publié au Journal officiel du 27 janvier 2016, texte 46](#) ; - [Arrêté du 23 décembre 2009 fixant les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme, publié au Journal officiel du 27 décembre 2009, texte 24](#).

Mise à jour : novembre 2018