

# Classement hôtelier







# Sommaire

## Partie 1

Le cabinet CETIRE

---

## Partie 2

Le classement hôtelier

---

## Partie 3

La procédure de classement

---

## Partie 4

La visite d'inspection



## 1 - Le cabinet CETIRE

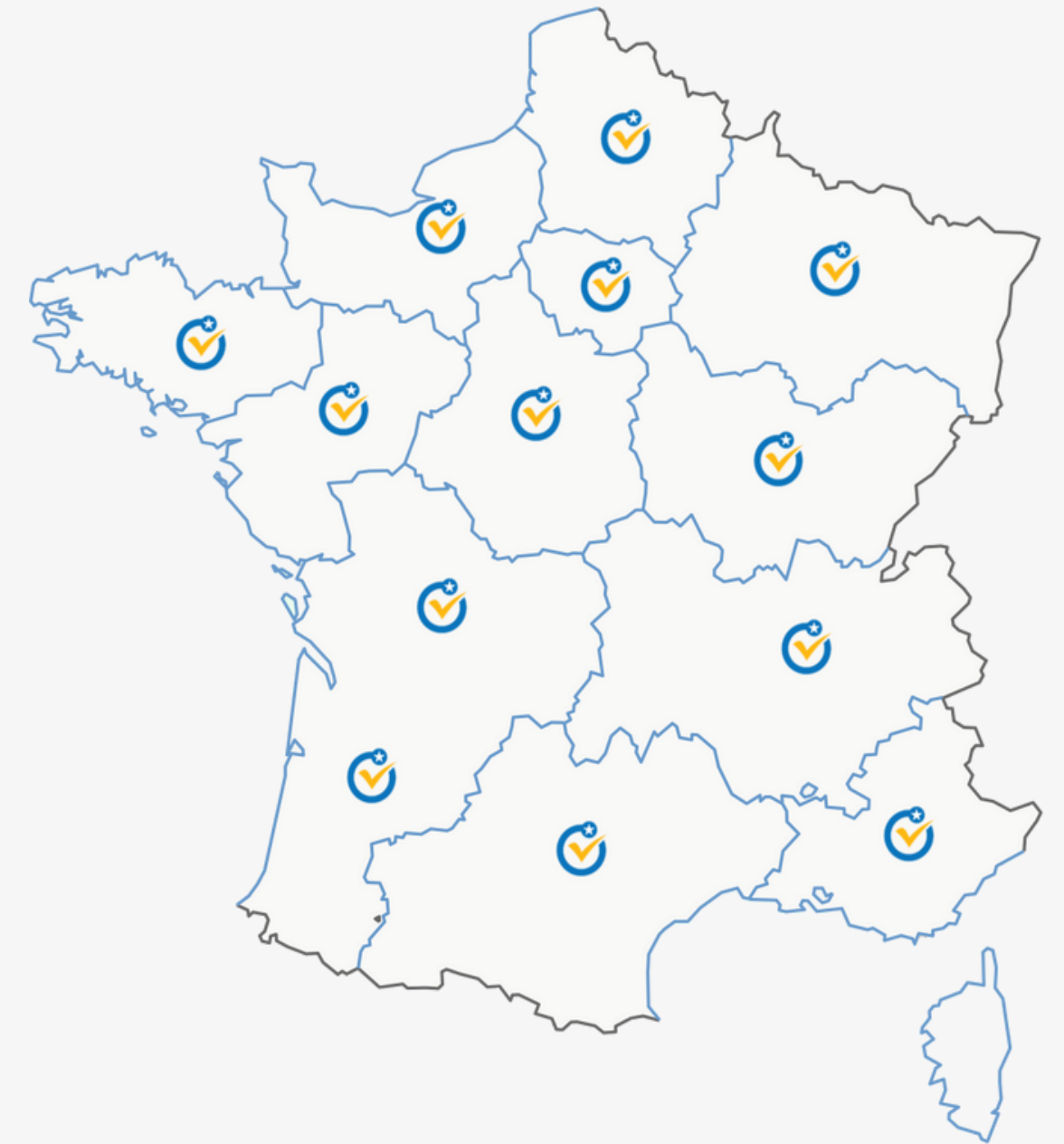
**Le CETIRE est un organisme de contrôle à taille humaine, spécialiste de la classification en étoiles depuis 2017, sur les catégories des meublés de tourisme, des hôtels et des campings.**

Tous ses inspecteurs sont issus de l'hôtellerie ou du tourisme.



Le CETIRE propose ses services pour procéder au classement des meublés de tourisme, hôtels et campings sur l'ensemble du territoire français, grâce à son réseau d'inspecteurs qualifiés en régions.

Le plus grand soin est apporté à la sélection et la formation des **inspecteurs issus du tourisme et de l'hôtellerie**. Cela confère au CETIRE réactivité, souplesse, bonne connaissance des contraintes, ainsi qu'une couverture géographique très étendue.



Siège social:  
45 rue du Faubourg de Bourgogne  
45000 Orléans  
contact@cetire.fr - www.cetire.fr



### **Le classement en étoiles des hôtels a été inventé en France en 1937.**

L'hôtel de tourisme peut faire l'objet d'un classement, exprimé entre 1 et 5 étoiles, quel que soit son nombre de chambres.

- ☆ Hôtel 1\* : hébergement économique.
  - ☆ Hôtel 2\* : hébergement milieu de gamme.
  - ☆ Hôtel 3\* : hébergement milieu de gamme-supérieur.
  - ☆ Hôtel 4\* : hébergement haut de gamme.
  - ☆ Hôtel 5\* : hébergement très haut de gamme.
- Distinction palace : hébergement très haut de gamme.

Atout France, l'Agence de Développement Touristique de la France, attribue le classement.

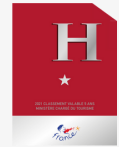




# État des lieux du classement hôtelier

**Le parc hôtelier français, incluant hôtels et résidences de tourisme, compte près de 18 000 établissements.**

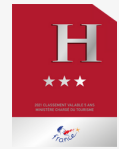
Plus de 80% du parc hôtelier est classé:



Hôtel 1\* : 449 = 3 % des hôtels classés.



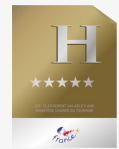
Hôtel 2\* : 4 164 = 28 %



Hôtel 3\* : 7 228 = 48 %



Hôtel 4\* : 2 613 = 18%



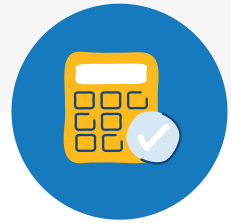
Hôtel 5\* : 473 = 3%





## Pourquoi classer son établissement ?

La grille de classement constitue un modèle vertueux d'amélioration continue de la qualité de l'offre d'hébergement.



Une taxe de séjour fixe  
en fonction du  
classement

-> À défaut, la taxe  
correspond à 5% du prix de  
la nuitée par personne, avec  
un plafond à 5€/nuit  
/personne.



Un gage de confiance et  
un positionnement clair  
envers vos clients sur la  
qualité de vos services.



Une meilleure  
commercialisation auprès  
des prescripteurs nationaux  
et internationaux.



Une commercialisation  
claire auprès des  
clients qui effectuent  
les transactions  
directement sur internet



## En quoi consiste le classement ?

**Le classement est une démarche volontaire, valable pour une durée de 5 ans.**

Le référentiel de classement comprend 241 critères de contrôle, obligatoires et optionnels, divisés en trois chapitres :

1. Équipements et aménagements
2. Services aux clients
3. Accessibilité et développement durable



Le classement actuel des hôtels est issu de la loi du 22 juillet 2009 de Développement et de Modernisation des Services Touristiques. Elle fut complétée par l'arrêté du 3 octobre 2014 instaurant la distinction Palace.



1

## Équipements

Extérieurs de l'hôtel  
Hall de réception et salon  
Chambre, salle de bains & sanitaires  
Équipements spécifiques

2

## Service aux clients

Qualité et fiabilité de l'information client  
Chambres  
Service de restauration, petit-déjeuner,  
boissons

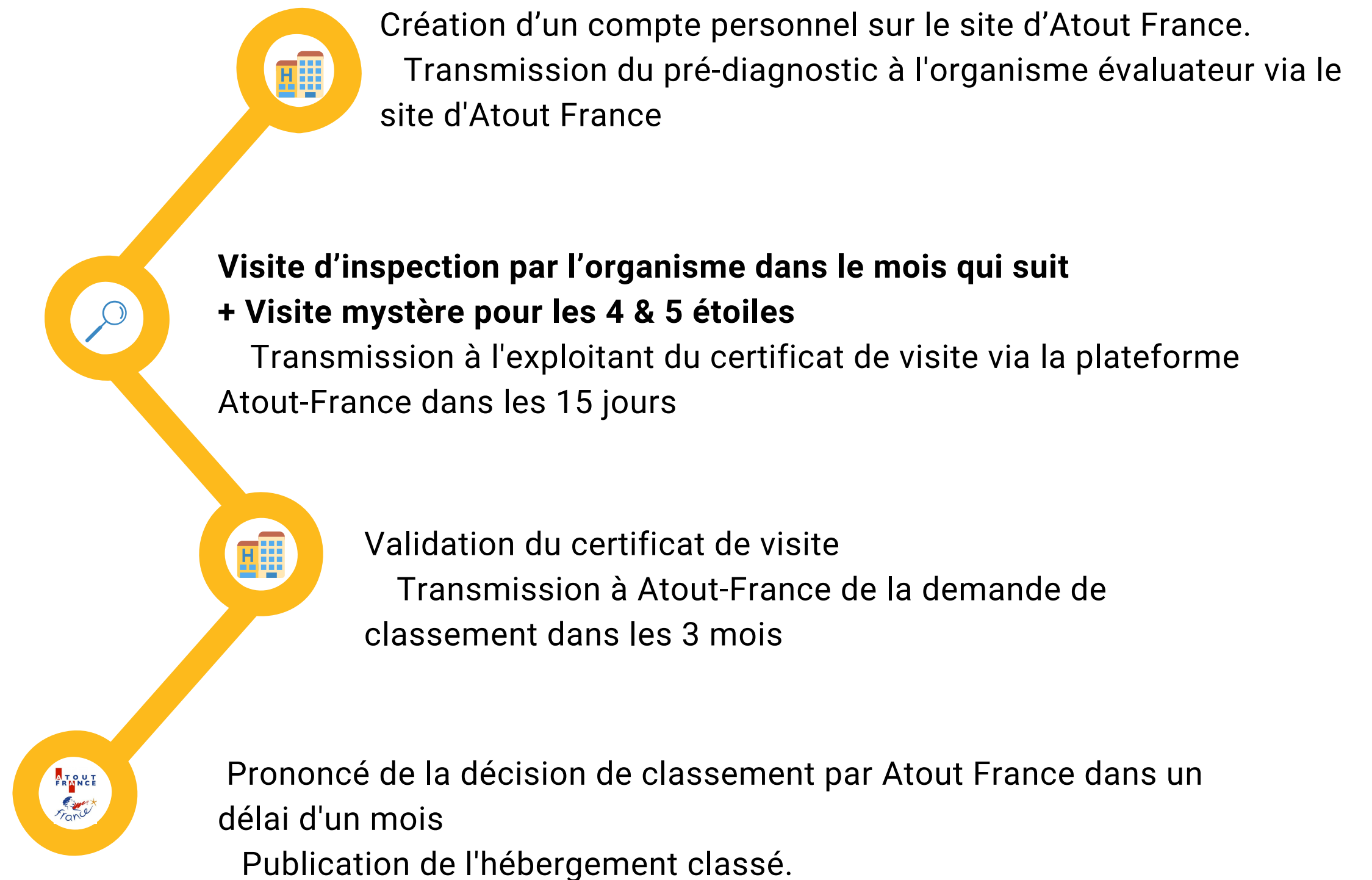
3

## Accessibilité et développement durable

Accessibilité PMR  
Environnement et développement durable



## 3 - La procédure de classement



La demande de renouvellement se fait en suivant la même démarche.



## Afficher ses étoiles

### **L'affichage d'un panonceau mentionnant le nombre d'étoiles et l'année d'attribution est obligatoire.**

Ce classement peut être valorisé dans toute communication concernant l'établissement.

Une opportunité de valoriser un établissement à chaque point de contact avec ses prospects.

Un argument de vente à mettre en avant partout : site web, OTAs, emails, documents, réseaux sociaux, ...

Pour acheter votre panonceau de classement, rdv sur [www.hadweiss.com](http://www.hadweiss.com)



## 4 - La visite d'inspection



Prévenir la clientèle de la réalisation de l'audit

**La durée d'une visite d'inspection varie en fonction du nombre de chambres de l'hôtel.**

**5 % de l'inventaire à 100 % doivent être inspectés lors d'une visite de classement.**

Exemples:

- Hôtel de 10 chambres et moins: 100% des chambres doivent être visitées
- Hôtel de 38 chambres: 18 chambres à inspecter soit 47%
- Hôtel de 83 chambres: 32 chambres à inspecter soit 39%
- Hôtel de 127 chambres: 36 chambres à inspecter soit 28%

**Toute chambre commercialisée doit pouvoir être inspectée.**

**Les chambres occupées, sales du fait d'un départ ou en recouche, peuvent faire partie de l'échantillonnage.**



**Seules les chambres réellement en travaux ne sont pas inspectées.**



## L'échantillonnage

Pour constituer un échantillonnage représentatif de l'établissement, celui-ci doit comprendre obligatoirement les éléments suivants:

**Au moins une chambre:**

- Par étage
- Par bâtiment
- Par typologie commerciale
- Par capacité d'occupation
- Éligible à des bonifications

Les plus petites superficies par bâtiment sont systématiquement intégrées à l'échantillonnage.





Prêt pour votre visite d'inspection ?





## Votre contact dédié:

Île-de-France, Normandie, Hauts-de-France

**Hélène WEISS**

**06 73 60 41 54**

**[h.weiss@cetire.fr](mailto:h.weiss@cetire.fr)**

