

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

Partie 5

Notre proposition

1 - Le cabinet CETIRE

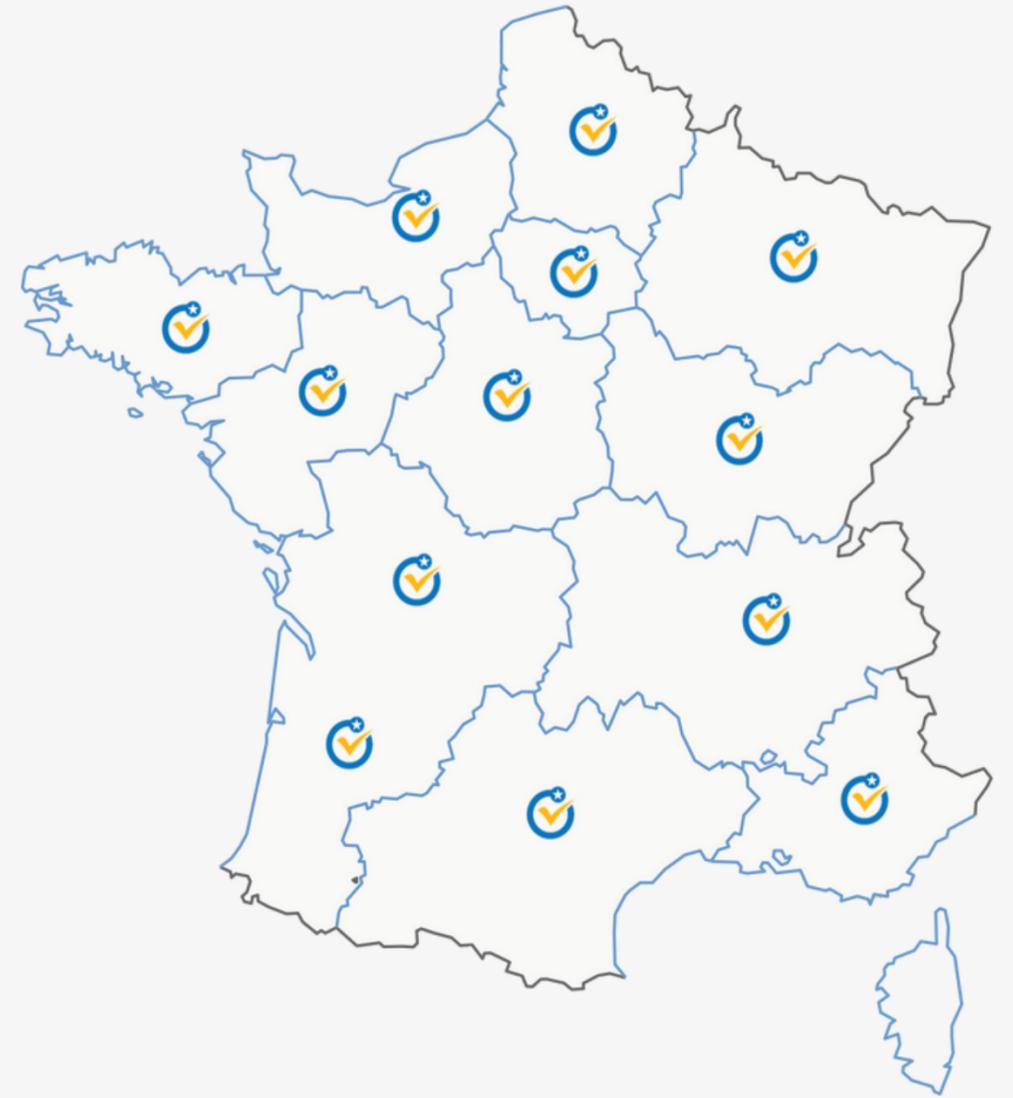
Le CETIRE est un organisme de contrôle à taille humaine, spécialiste de la classification en étoiles depuis 2017, sur les catégories des meublés de tourisme, des hôtels et des campings.

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:
51 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, définit les critères et attribue le classement depuis la réforme de 2010.



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 peut
s'élever 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 243 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 et modifié par l'arrêté du 27 janvier 2016 et son décret d'application n° 2016-51.

Le classement a été modernisé par les arrêtés des 29 et 30 décembre 2021, applicables à compter du 1er avril 2022.

1 Équipements

Extérieurs de l'hôtel
Espaces communs et d'accueil
Restaurant et salle de PDJ
Chambre, salle de bains & sanitaires
Équipements spécifiques

2 Service aux clients

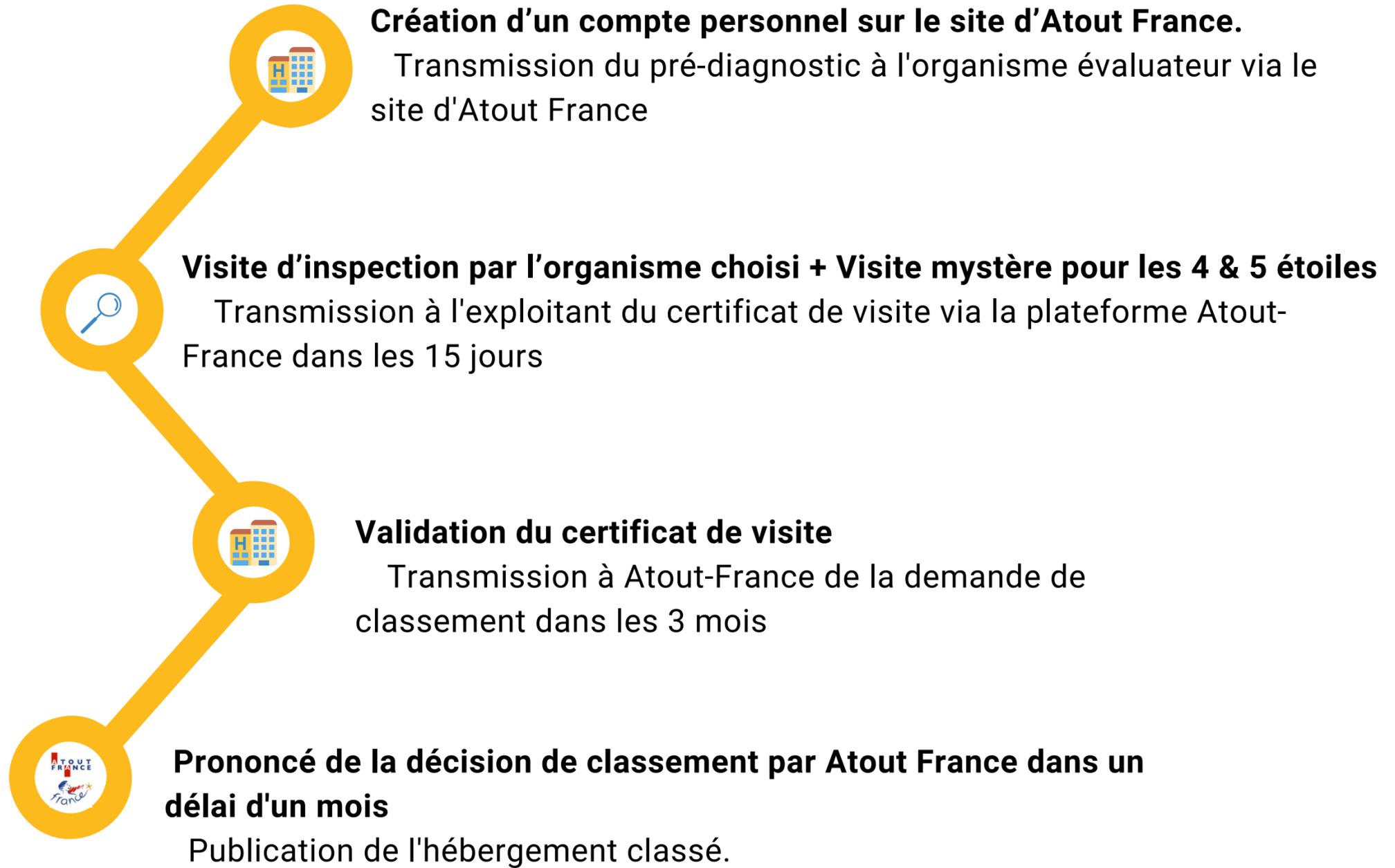
Qualité et fiabilité de l'information client
Réception & accueil
Service de restauration, petit-déjeuner, boissons
Services annexes

3 Accessibilité et développement durable

Accessibilité PMR
Environnement et développement durable
Gestion de l'énergie, de l'eau et des déchets



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



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.

Prévenez vos clients qu'un audit aura lieu.

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.



Votre contact dédié:

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

Hélène WEISS

06 73 60 41 54

h.weiss@cetire.fr





5 - Notre proposition

Immeuble bâti à visiter: Votre Hôtel

Date de visite : À définir ensemble

Prestations réalisées : Classement Hôtelier

Contactez-nous pour obtenir
votre devis personnalisé

Notre proposition comprend:

- L'étude du pré-diagnostic;
- La visite de votre établissement selon les spécifications des textes en vigueur pour vérification et validation des critères de la grille d'évaluation officielle ;
- **Pour les hôtels 4 & 5*, la visite mystère *** ;
- La visite des chambres selon la méthodologie applicable;
- La rédaction du certificat de visite;
- Les frais de déplacements.

Si cette offre retient votre attention, nous vous enverrons un contrat de prestation conformément aux règles de l'accréditation.

Centre Technique d'Inspections Règlementaires
51 rue du Faubourg de Bourgogne 45000 Orléans
N°SIREN : 811 445 980
Compagnie d'assurance : THELEM n° TGRD11652216

Proposition valable 1 mois - Pénalités de retard (taux annuel) : 9.00% - Une indemnité forfaitaire de 40€ pour frais de recouvrement sera appliquée en cas de retard de paiement conformément aux articles L441-3 et L441-6 du code de commerce - Pas d'escompte pour paiement anticipé

* Les frais d'hébergement et de restauration de la visite mystère interviennent en sus et restent à la charge de l'hôtelier.

Conditions Générales de Ventes

CETIRE est désigné ci-après indifféremment par sa marque CETIRE ou le prestataire, et le contractant est désigné ci-après le demandeur ou le client.

Article 1 : OBJET ET CHAMP D'APPLICATION :

Les présentes conditions générales de CETIRE s'appliquent de plein droit à toutes ses prestations de service, à l'égard de tout client, sauf accord dérogatoire préalable et écrit du prestataire. Les missions confiées au prestataire sont des missions d'inspection des hébergements touristiques marchands. Toute commande implique l'acceptation sans réserve du client et son adhésion à ces conditions générales qui prévalent sur toutes autres stipulations éventuelles, notamment toutes conditions d'achat ou de commande, sauf accord dérogatoire préalable et écrit du prestataire. Tout autre document que les présentes conditions générales, notamment les catalogues, prospectus, publicités, n'ont qu'une valeur indicative. Le client reconnaît expressément que les présentes conditions générales lui ont été communiquées pour l'établissement de la proposition commerciale conformément aux dispositions du code de commerce.

En cas de discordance entre les conditions générales et des conditions particulières, les secondes l'emportent sur les premières.

Article 2 : EVALUATION PREALABLE – PROPOSITION COMMERCIALE :

Toutes les prestations sont précédées d'un entretien avec le demandeur afin de valider les conditions particulières de l'inspection. A l'issue de l'entretien, une proposition commerciale est adressée au demandeur.

Toute proposition commerciale ou contrat n'est valable que pour une durée d'un (1) mois à compter de son établissement. Passé ce délai, tous les prix qu'il comporte pourront être révisés.

Article 3 : CONTRAT :

L'acceptation est signifiée en retour de la proposition, dans un mail indiquant « bon pour accord ». Le contrat ainsi validé fixe les conditions particulières d'exécution de la prestation entre CETIRE et le demandeur, ainsi que les conditions de rémunération de CETIRE.

Toute mission acceptée par le prestataire est irrévocable, sauf accord écrit de CETIRE. Toute demande de modification de la mission demandée par le client devra être acceptée par CETIRE. Elle ne sera prise en considération par CETIRE qu'après acceptation par le client d'un avenant au contrat.

Article 4 : DUREE ET FIN DE MISSION :

La durée de la mission ou des missions confiées à CETIRE est définie dans le contrat. Chaque mission fera l'objet d'un certificat de visite conforme au modèle en vigueur dans les textes applicables au moment de l'inspection.

Article 5 : CONDITIONS D'EXECUTION DE LA MISSION :

Les conditions particulières sont décrites dans le contrat

Le demandeur est seul responsable du respect des délais postérieurs à la remise du certificat de visite et s'interdit d'exercer une quelconque pression financière ou commerciale auprès du personnel du prestataire ou du prestataire lui-même qui pourrait créer un conflit d'intérêt influant sur le résultat de l'inspection.

En contrepartie de cela, le prestataire s'engage à entreprendre toutes les démarches nécessaires pour mener à bien la mission d'inspection qui lui est confiée. Son obligation est une obligation de moyens.

Article 6 : PAIEMENT ET CONDITIONS DE REGLEMENT :

En contrepartie des moyens mis en œuvre par le prestataire pour la réalisation de la mission qui lui est confiée par le demandeur, une rémunération devra être versée. Le montant de cette rémunération est celui défini sur la proposition commerciale et les avenants éventuels, et selon les termes du contrat pour les frais annexes liés au bon déroulement de la mission. Le prix stipulé sur la proposition commerciale est payable en totalité avant toute programmation de visite.

Toute somme non payée à l'échéance figurant sur la facture entraîne de plein droit, dès le jour suivant la date de règlement portée sur la facture, sans mise en demeure, l'application de pénalités de retard. Elles sont calculées sur le montant TTC des sommes impayées par application d'un taux égal au taux de l'intérêt légal de la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de dix points de pourcentage (10).

Article 7 : INDEMNITE FORFAITAIRE POUR FRAIS DE RECOUVREMENT EN CAS DE RETARD DE PAIEMENT DUE PAR TOUT PROFESSIONNEL :

Conformément aux dispositions légales, il est institué, à défaut de règlement dans le délai ci-dessus indiqué (ou indiqué au contrat), une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement qui est due au créancier en cas de retard de paiement. Le montant forfaitaire de l'indemnité est fixé par Décret avec un minimum de 40 € par facture impayée. Cette indemnité est due sans mise en demeure préalable. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, le créancier peut demander une indemnisation complémentaire sur justification.

Article 8 : CLAUSE PENALE :

En outre, à défaut de règlement dans le délai ci-dessus indiqué (ou indiqué au contrat), il sera fait application automatique d'une majoration forfaitaire de quinze pour cent (15 %) du montant T.T.C ; destiné à couvrir les frais de recouvrement à titre de clause pénale, avec un minimum de cinq cent EUROS (500,00 €). Cette pénalité sera due à l'envoi au client d'une mise en demeure de les payer.

Article 9 : RESILIATION ET FORCE MAJEURE :

Le contrat validé est ferme et définitif, les sommes définies sont acquises à CETIRE en cas de renoncement de la part du demandeur sauf cas de force majeure.

Constitue un cas de force majeure tout événement indépendant de la volonté du prestataire ou du demandeur et faisant obstacle à l'exécution de la prestation. Constitue notamment des cas de force majeure, les grèves totales ou partielles, l'interruption des transports, de la fourniture d'énergie, les événements climatiques, entravant la bonne marche de la mission .

Article 10 : PROPRIETE INTELLECTUELLE :

Les propositions commerciales, contrat et documents de toute nature remis ou envoyés au client restent la propriété du prestataire. Leur utilisation ne peut se faire sans l'accord de CETIRE.

Il est ici rappelé que CETIRE effectue ses missions en tant qu'organisme accrédité, qu'il utilise donc le nom et le logo du COFRAC dans ce cadre strict et qu'il est formellement interdit au demandeur de réemployer, pour quelque usage que ce soit, le nom COFRAC et son logo, en outre, le demandeur s'oblige à conserver dans leur intégrité les rapports de classement fournis (interdiction de découper, photocopier ou photographier partiellement) et à ne pas les détourner de leur utilité initiale.

Article 11 : CONFIDENTIALITE :

Dans ses relations avec les autorités, avec l'organisme d'accréditation, l'organisme établissant le classement des hébergements de tourisme marchands et plus généralement avec les tiers ayant un intérêt à se voir communiquer des informations sur les clients du CETIRE, étant considérées comme appartenant exclusivement au client, dès lors que cela n'est pas prévu par la loi, la diffusion ne pourra se faire que suite à l'accord de ces derniers formalisé par une autorisation écrite

Article 12 : LIMITATION DE RESPONSABILITE :

Le prestataire ne peut être responsable du préjudice subi par le demandeur ou ses ayants droits à l'occasion de la prestation, quel que soit son stade d'exécution si le fait générateur est antérieur à la date de l'inspection ou découle de façon certaine d'un défaut d'entretien.

De même, il ne peut être tenu responsable des informations qui ne lui ont pas été communiquées ou des éléments erronés qui lui ont été transmis.

Article 13 : LITIGES – CONTESTATION- SATISFACTION :

En cas de différend les parties s'efforceront de le résoudre à l'amiable. Il existe dans l'organisation du prestataire des voies de recours amiables pour le traitement des litiges et réclamations (diffusion sur simple demande).

Afin de contribuer à l'amélioration de ses prestations CETIRE fera parvenir au demandeur un questionnaire rapide, en même temps que le rapport de visite, sans obligation de réponse.

À tout moment le demandeur est invité à nous faire part de ses commentaires sur la prestation, en écrivant à :

CETIRE

Service Qualité

51 rue du Faubourg de Bourgogne ou en envoyant un mail à : qualite@cetire.fr

45000 ORLEANS

Article 14 : TRIBUNAL COMPETENT :

A défaut d'accord amiable, tout différend relatif à l'application des présentes conditions de vente, de leur validité, de leur interprétation, de leur exécution et plus généralement tout litige relatif à la prestation de service, objet du contrat, sera porté devant le tribunal de commerce de Blois (41000).

Devis valable 1 mois - Pénalités de retard (taux annuel) : 9.00% - Une indemnité forfaitaire de 40€ pour frais de recouvrement sera appliquée en cas de retard de paiement conformément aux articles L441-3 et L441-6 du code de commerce - Pas d'escompte pour paiement anticipé

Centre Technique d'Inspections Règlementaires | 51 rue du Faubourg de Bourgogne 45000 ORLEANS |

N°SIREN : 811445980 | Compagnie d'assurance : THELEM n° TGRD11652216