

25 juillet 2016

## Comment se repérer dans les différentes distinctions hôtelières ?

*Les hôtels et les restaurants sont les deux postes de dépenses les plus importants dans le budget vacances des Français. Parce qu'il devient de plus en plus difficile de se repérer parmi toutes les offres, plusieurs distinctions officielles ont été créées pour les consommateurs. Bureau Veritas vous explique comment elles fonctionnent et à quoi elles correspondent.*

### Les hôtels

En France, on compte 18 000 hôtels, dont 14 000 classés de 1 à 5 étoiles, 202 millions de nuitées en 2015 (+5,2%), un taux de remplissage de 59%, et 36,5% d'étrangers.

Jusqu'à l'arrêté du 23 décembre 2009, le classement hôtelier français ne comprenait qu'1 à 4 étoiles. Depuis, il s'étend à la 5<sup>ème</sup> étoile.

Même s'il n'est pas obligatoire, il est compliqué pour les hôteliers, campings, villages de vacances, etc. de s'en passer. En effet, il est exigé par la plupart des tour-opérateurs et voyagistes en ligne pour référencer les établissements, et c'est l'un des critères les plus regardés par les consommateurs, notamment les étrangers qui y sont habitués dans leur pays. De ce fait, près de 80% des hôtels français demandent à être classés.

Ces fameuses étoiles s'obtiennent après une demande volontaire, toujours suivie d'un contrôle effectué sur place par un organisme indépendant accrédité par le Cofrac (Comité Français d'Accréditation), dont Bureau Veritas fait partie. Pour conserver la valeur des étoiles, les établissements sont réévalués tous les cinq ans.

Passer le nombre d'étoiles de 4 à 5 en 2009, a permis à la France de s'aligner sur les classements internationaux déjà en 5 étoiles. Mais attention, ces étoiles ne sont pas attribuées au hasard ou au bon vouloir de l'examineur ! Les contrôles suivent tous un classement homologué de 241 critères (contre 50 avant 2009), dont une cinquantaine sont obligatoires et 9 sont rédhibitoires. Chacun de ces critères donne droit à des points allant de 1 à 5 et un score minimum est nécessaire pour obtenir son classement en 1, 2, 3, 4 ou 5 étoiles.

### **Les critères obligatoires :**

- Des chambres d'une superficie minimale de 10,5 m<sup>2</sup> (1 étoile), 10,75 m<sup>2</sup> (2 étoiles), 13,5 m<sup>2</sup> (3 étoiles), 16 m<sup>2</sup> (4 étoiles), 24 m<sup>2</sup> (5 étoiles)
- Des lits doubles de 140cm de large minimum (160 cm en 5 étoiles)
- Des lits bébés disponibles sur demande
- Un panneau « ne pas déranger »
- Un miroir en pied (en 4 et 5 étoiles)
- Une télévision à écran plat (à partir de 3 étoiles)
- Du wifi dans le hall et les chambres (sauf en 1 étoile)

- 2 journaux minimum à disposition dans les parties communes (4 dont 1 étranger dans les 5 étoiles)
- Un distributeur automatique de boissons (en 1 et 2 étoiles)
- Des collaborateurs sensibilisés aux économies d'énergie, d'eau, et des déchets...

Ces nouveaux critères ont permis de mieux distinguer les différences entre les étoiles. « *Avant, la différence entre un 2 et un 3 étoiles n'était pas forcément évidente, c'est le cas désormais* », explique Adeline Mottier, spécialiste nationale Classement des hébergements touristiques chez Bureau Veritas.

Pour les hôtels classés de 1 à 3 étoiles, les critères reposent plus sur l'équipement que le service. Les inspections ont essentiellement lieu le matin, pour que le personnel ait le temps de refaire la chambre après le contrôle, qui consiste à tout défaire, de la literie aux placards, pendant 5 à 10 minutes.

Certains critères en revanche ne peuvent être évalués qu'en se faisant passer pour un vrai client de l'hôtel : le personnel porte-t-il les bagages ? La chambre est-elle au calme ? Peut-on obtenir du linge de lit supplémentaire ? « *Du coup, on réserve sous des noms d'emprunt, et on va y passer une nuit pour tout tester*, raconte Adeline Mottier de Bureau Veritas. *Certains hôtels sont tellement attentifs à leurs clients qu'ils peuvent finir par nous repérer, mais en général nous gardons notre anonymat* ».

## Les restaurants

La France compte plus de 200 000 restaurants et il peut être compliqué de faire son choix dans une région que l'on ne connaît pas. Les consommateurs ont pu voir fleurir différents labels ces dernières années pour les aiguiller. Ils permettent de garantir une qualité et un savoir-faire quant à la cuisine servie.

### **Le label « Maitre restaurateur »**

Depuis sa création en 2007, il a rassemblé plus de 3 600 restaurants dans toute la France. Il garantit une cuisine « faite maison », c'est-à-dire élaborée sur place à partir de produits bruts, acquis en majorité frais, même s'il existe quelques exceptions.

Les terrines, pâtés ou terrines de foie gras doivent être faits sur place. Par contre, les autres charcuteries et salaisons, ou le pain sont tolérés s'ils sont achetés à des artisans ou PME indépendants maîtrisant eux-mêmes leur production. De plus, le menu doit présenter au moins cinq produits régionaux de saison en circuit court (viandes, fromages, fruits...). Cependant, quelques rares produits sont tolérés congelés, et ce, lorsqu'ils sont difficiles à trouver en France. C'est le cas du kangourou, du renne, des gambas, ou encore du « black cod », un poisson pêché en haute mer et immédiatement conservé.

Comme pour les hôtels, ces labels s'attribuent sur la base du volontariat et suite au passage d'un client mystère.

« *Nous nous invitons à une date aléatoire, nous déjeunons en notant l'accueil, le service à table, la qualité des plats... puis nous demandons à visiter les cuisines, les chambres froides...*, explique



**BUREAU  
VERITAS**

Frédérique Fusibay, chargée d'affaires et inspectrice chez Bureau Veritas. *Il faut que le restaurateur puisse justifier de tous les achats de ses produits, en général on voit vite s'il respecte le fait-maison ».*

### **Trois autres labels de restauration en plein essor**

D'autres labels se développent, notamment pour labelliser des savoir-faire locaux :

- « *Bouchons Lyonnais* », créé en 2012, pour un plat de la gastronomie lyonnaise souvent copié sans respecter les règles de l'art
- « *Les Cuisineries françaises* » attribué aux restaurateurs qui proposent sur leur carte des recettes régionales réalisées à partir de produits locaux frais, et ce en plus du « fait maison ».
- Des certifications comme les « *Crêperies de Bretagne* » ou les « *Restaurateurs d'Alsace* » définissent une qualité et un savoir-faire traditionnel de ces deux gastronomies régionales. Elles garantissent aux consommateurs des plats locaux de qualité.

#### **A propos de Bureau Veritas :**

Bureau Veritas est un leader mondial de l'inspection, de la certification et des essais en laboratoire. Créé en 1828, le Groupe emploie près de 66 000 collaborateurs dans 1 400 bureaux et laboratoires dans le monde entier. Bureau Veritas aide ses clients à améliorer leurs performances, en offrant des services et des solutions innovantes pour s'assurer que leurs actifs, produits, infrastructures et processus répondent aux normes et réglementations relatives à la qualité, la santé, la sécurité, la protection de l'environnement et la responsabilité sociale. Nos segments de marchés stratégiques : Construction-Promotion | Immobilier | Energie – Oil & Gas | Industrie Manufacturière | Aéronautique | Distribution et Réseaux de Marques | Santé et organisations publiques.

#### **Retrouver en ligne**

- [Le communiqué de presse complet](#)
- Toutes les informations sur [Le Mag de Bureau Veritas](#)

#### **Contacts Presse :**

Carol Galivel : +33 (0)1 41 05 02 02  
Laurent Bartoleschi : +33 (0)1 41 05 02 02  
[galivel@galivel.com](mailto:galivel@galivel.com)