**Nouveau classement des hôtels de tourisme : ça commence aujourd'hui**

**Le 1er avril 2022 empreinte l'entrée en vigueur du nouveau classement des hôtels. Objectif : mieux prendre en compte les « nouveaux usages », en particulier numériques, et moderniser des critères dont certains étaient dépassés.**

**Par Franck Lemarc**

Après les campings en 2019 et les meublés touristiques en février dernier, c’est au tour des hôtels de voir leurs critères de classement évoluer pour pouvoir obtenir les précieuses étoiles.

Rappelons que depuis 2009, le classement des hébergements touristiques (hôtels de tourisme, terrains de camping, parcs résidentiels de loisirs, résidences de tourisme, villages vacances et meublés de tourisme) a évolué. Le classement n’est plus définitif mais doit être renouvelé tous les cinq ans, et l’État a confié à l’agence nationale chargée du développement touristique, Atout France, la tâche de concevoir et faire évoluer les référentiels de classement. C’est le Comité français d’accréditation (Cofrac) qui est chargé de certifier les organismes de contrôle.

Pour ce qui concerne les hôtels, ce référentiel de classement (241 critères permettant d’obtenir d’une à cinq étoiles) datait de 2009. Son évolution était prévue de longue date, mais la crise du covid-19 l’a retardée de plusieurs années. Elle a été relancée par le Premier ministre en novembre dernier, lorsqu’il a présenté son « plan de reconquête et de transformation du tourisme » : Jean Castex annonçait alors que l’État allait parachever « *la modernisation et le verdissement du classement des hébergements*», avec l’introduction de critères liés aux accès numériques et au développement durable.

Wifi et QR-codes

Cette décision s’est concrétisée par la publication, le 14 janvier dernier, d’un [arrêté « fixant les normes et la procédure de classement en hôtels de tourisme »](https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044966323), prévu pour entrer en vigueur aujourd’hui, le 1er avril 2022.

Une large partie de l’arrêté concerne les règles de la procédure d’évaluation elle-même par l’organisme certifié.

Le nombre de critères évolue très légèrement (il passe de 241 à 243), mais la nature d’un certain nombre d’entre eux change, avec une attention plus importante portée sur l’accès au numérique et, surtout, au développement durable. Si les critères « classiques »  restent de mise (superficie, propreté, propreté, restauration, literie, éclairage, etc.), certaines normes dépassées sont supprimées, comme la présence d’un lecteur de DVD dans les chambres ou l’accès… à un fax.

A contrario, l’accès au wifi gratuit dans toutes les chambres devient maintenant un critère déterminant, ainsi que la possibilité d’accéder à une plate-forme de vidéo à la demande. Parmi les nouvelles normes apparues liées aux évolutions techniques et sociétales récentes, on notera le « *check-in dématérialisé*», l’accès aux informations par QR-Code, la présence d’espaces de coworking ou encore, peut-on lire sur le site d’Atout France, « *des aménagements dans les chambres facilitant la pratique du télétravail*».

Développement durable

Mais c’est surtout le verdissement des critères qui apparaît comme la réforme la plus importante : le nombre de critères liés au développement durable a été quadruplé dans le nouveau référentiel, afin «*d’entériner et d’élargir des pratiques déjà répandues dans l’hôtellerie* », précise Atout France.

Sont donc maintenant intégrés dans le référentiel des critères tels que la présence d’une borne de recharge pour les véhicules électriques, la présence d’ampoules basse consommation, les mesures de réduction de la consommation d’eau, l’utilisation des sources d’eau de substitution, les mesures de réduction des déchets et de tri, l’utilisation de produits éco-sourcés, la sensibilisation et la formation du personnel aux questions environnementales ; et enfin, dans les restaurants, l’utilisation de produits en circuit court et/ bio.

Les nouveaux critères sont applicables pour toute visite de classement qui aura lieu à partir d’aujourd’hui.

Prochaine étape de la réforme du classement des hébergements touristiques : les auberges collectives. Les services de l’État travaillent à un nouveau référentiel dont l’entrée en vigueur devrait intervenir le 1er juillet prochain.