

Classification hôtelière : Apave contrôle aussi les étoiles

Apave, leader français en matière de prévention et de gestion des risques, a obtenu récemment l'accréditation par le COFRAC Inspection* en matière d'inspection des hôtels français. Depuis fin janvier 2010, et avec l'entrée en vigueur de la loi de modernisation du tourisme, le « classement étoilé » des hôtels a été modifié. Pour la première fois, apparaît en France une catégorie « 5 étoiles », comme il en existe déjà dans d'autres pays. Avec cette accréditation, Apave devient l'un des organismes évaluateurs en charge de réaliser les contrôles, pour que 27 000 hôtels puissent conserver leur distinction étoilée et/ou en acquérir de nouvelles.

Avant la nouvelle loi, la DGCCRF** était en charge du contrôle des établissements hôteliers. Désormais, tous les hôtels doivent être contrôlés d'ici juillet 2012 par l'un des organismes évaluateurs accrédités par le COFRAC, comme l'est Apave.

4 thématiques pour 246 critères

Pour mener à bien ces contrôles, Apave se base sur **246 critères**, préalablement définis par le Ministère du Tourisme (contre 30 avant la modification de la loi). Les critères sont « obligatoires » ou « à la carte ». Les 246 critères à étudier sont répartis en 4 thèmes principaux :



▪ Equipements

Surface de la réception, surfaces minimales des chambres par catégorie, qualité de la literie et du linge de toilette mis à disposition, douche ou salle de bain, wi-fi...

▪ Accessibilité

Accès facilité pour les personnes handicapées ou à mobilité réduite, fauteuil roulant disponible,...

▪ Qualité du service

Fiabilité des informations dans les guides, traitement des réservations, les services offerts dans le hall de réception et le salon, restauration...

▪ Développement Durable

Personnel formé, tri des déchets,...

Une procédure optimisée

1. L'hôtelier devra déposer un *dossier de pré-diagnostic* dans lequel il formule la catégorie souhaitée pour son établissement.
2. Apave se charge ensuite d'effectuer un *audit*.
3. L'objectif de l'hôtel audité est de totaliser un maximum de points, en fonction des *246 critères*. Chaque « oui » équivaut à un point.
4. Pour les *quatre et cinq étoiles, une visite mystère* est effectuée en plus en amont. Une attestation de visite est ensuite délivrée par l'organisme accrédité, accompagnée d'un rapport de contrôle détaillé qui se conclut par un avis favorable ou défavorable.
5. *Le classement est accordé ou non par le Ministère du tourisme, avec une période de validité de 5 ans.*

Apave s'est entourée de professionnels de l'hôtellerie pour former ses équipes au classement des hôtels selon les nouvelles normes.

* Comité français d'accréditation - Liste des sites accrédités et portée disponibles sur www.cofrac.fr

** Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes

A propos d'Apave :

Reprendre ma précédente version

Relations presse

Apave : Antonia Perfumo

Tél : 01.45.66.17.83 / mail : antonia.perfumo@apave.com

Agence Wellcom – Aelya Noiret / Aude Violot / Amélie Fournier

Tel : 01 46 34 60 60 / mail : an@wellcom.fr / afo@wellcom.fr