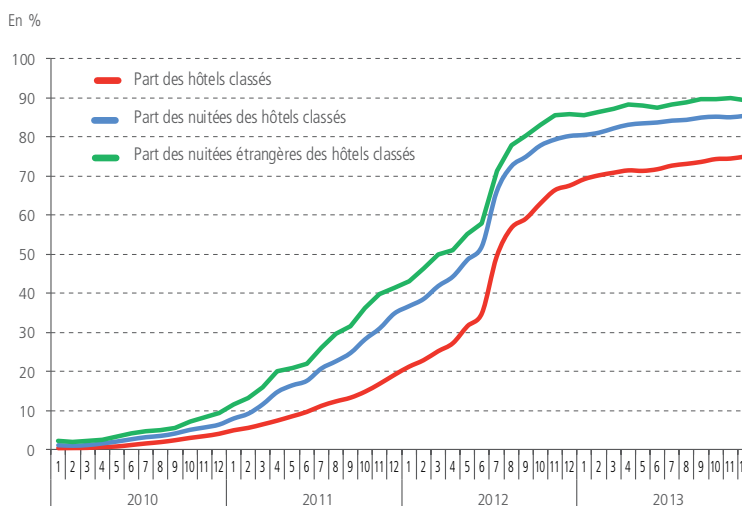


### Un nouveau classement très majoritairement adopté par les hôtels français

**D**epuis fin 2009, la France s'est dotée d'un nouveau classement hôtelier. Fin 2013, près des trois quarts des hôtels (73 %), rassemblant 83 % des chambres d'hôtels, avaient adopté ce nouveau classement. L'adoption s'est faite progressivement et la part d'hôtels classés continue d'augmenter. Fin 2014, près de quatre hôtels sur cinq étaient classés. Une part plus importante des hôtels de grande capacité ont adopté ce nouveau classement, tout comme ceux situés dans les zones de plus forte concurrence touristique. Le changement de classement entre l'ancien – de zéro à quatre étoiles – et le nouveau, conforme aux standards internationaux, – de une à cinq étoiles – s'est très majoritairement fait à nombre d'étoiles constant (62 % des cas) ou en gagnant une étoile (37 % des cas). Les hôtels ayant une étoile supplémentaire ont adopté le classement plus tôt. Les hôtels de chaîne ont plus fréquemment adopté ce nouveau classement avec un gain d'étoile dans les deux tiers des cas.

**Graphique 1 : Taux de passage des hôtels au nouveau classement de 2010 à 2013**



Note de lecture : au mois de décembre 2013, 73 % des hôtels étaient passés au nouveau classement. Ces hôtels ont accueilli 85 % de l'ensemble des nuitées passées dans les hôtels français en décembre et 90 % de l'ensemble des nuitées passées dans les hôtels français par la clientèle étrangère.  
Sources : Atout France, classement hôtelier ; Insee, parc des établissements.

Fin 2009, la France s'est dotée d'un nouveau classement hôtelier afin de se conformer aux standards internationaux (encadré 1). Les hôtels français peuvent désormais prétendre à un classement sur une grille de une à cinq étoiles (contre zéro à quatre étoiles précédemment). Il ne s'agit pas, bien sûr, du seul changement. La liste des critères pour l'attribution des étoiles a été complètement révisée pour tenir compte de la disponibilité de nouveaux équipements, mais également de la qualité de l'accueil et des services proposés. L'organisme attributaire et la durée de validité du classement ont été modifiés. Au 1<sup>er</sup> janvier 2014, 73 % des hôtels français avaient adopté le nouveau classement (graphique 1). Ces hôtels regroupent 83 % de la capacité hôtelière en France et ont hébergé 84 % des nuitées passées dans les hôtels français en 2013. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2014, la part d'hôtels classés a encore sensiblement progressé pour atteindre environ 77 % fin 2014. Ces hôtels nouvellement classés ont accueilli une clientèle à 38,8 % étrangère sur la période 2010-2013<sup>1</sup>, à comparer à une clientèle à 34,3 % étrangère pour l'ensemble des hôtels sur la même période.

#### Une augmentation du passage à la fin de l'ancien classement

La part des hôtels ayant adopté le nouveau classement a augmenté de manière progressive de début 2010 à l'été 2012. En effet, du 23 décembre 2009 (date d'entrée en vigueur du nouveau classement) au 23 juillet 2012, les deux classements ont coexisté. Après cette date, le classement de 0 à 4 étoiles est devenu obsolète et les établissements ont dû retirer les vieux panonceaux. La période de forte croissance du nombre d'établissements passés au nouveau classement coïncide avec cette date de fin de l'ancien classement : 6 070 établissements étaient passés au nouveau classement fin juin 2012, 8 572 fin juillet 2012. La part d'hôtels passés au nouveau classement a ensuite continué à progresser pour atteindre 73 % fin 2013. La part d'hôtels classés a évolué au même rythme en 2014 qu'en

<sup>1</sup> L'étude repose essentiellement sur les résultats au 1<sup>er</sup> janvier 2014 obtenus en rapprochant le recensement des établissements classés (Atout France) et le parc des établissements hôteliers (Insee). Le taux de passage au 01/01/2014 est estimé et provisoire.

2013, pour approcher fin 2014 la proportion de quatre hôtels sur cinq (77 %).

### Les grands hôtels ont plus fréquemment adopté le nouveau classement

Plus les hôtels comportent de chambres, plus ils ont adopté le nouveau classement (*graphique 2*). En effet, alors que la part d'hôtels de moins de 10 chambres passés au nouveau classement fin 2013 est de l'ordre de 40 %, elle est supérieure à 80 % pour les hôtels de plus de 20 chambres (presque égale à 80 % pour les hôtels de 20 à 29 chambres et nettement supérieure pour les hôtels de plus forte capacité). Le passage est même quasiment systématique (proche de 100 %) pour les hôtels de plus de 250 chambres (près de 90 hôtels en France). Par ailleurs, outre la taille des hôtels, le caractère touristique de la zone ou la densité de l'offre<sup>2</sup> augmente le taux de passage.

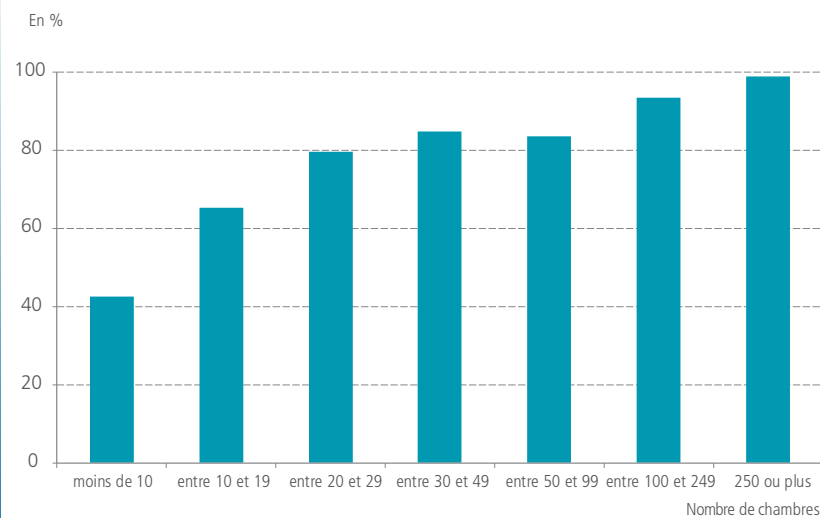
### Un taux de passage au nouveau classement supérieur dans les zones de forte concurrence touristique

Le passage au nouveau classement ne s'est pas fait selon le même calendrier et dans les mêmes proportions sur les différents points du territoire (*carte 1*). Fin 2013, les départements touristiques du littoral atlantique, du Finistère aux Pyrénées-Atlantiques à l'exception de la Vendée et des Landes, du littoral méditerranéen et des Alpes affichaient des taux de passage supérieurs à 75 % quand les départements de l'Indre, de la Creuse, du Cher et de la Haute-Saône comptent moins de 60 % d'hôtels nouvellement classés. Les départements de Paris, de Corse et le long de la frontière belge affichent également des taux élevés.

D'une manière générale, il existe, dans les territoires, une relation croissante entre l'offre en nombre de chambres et la propension à passer au

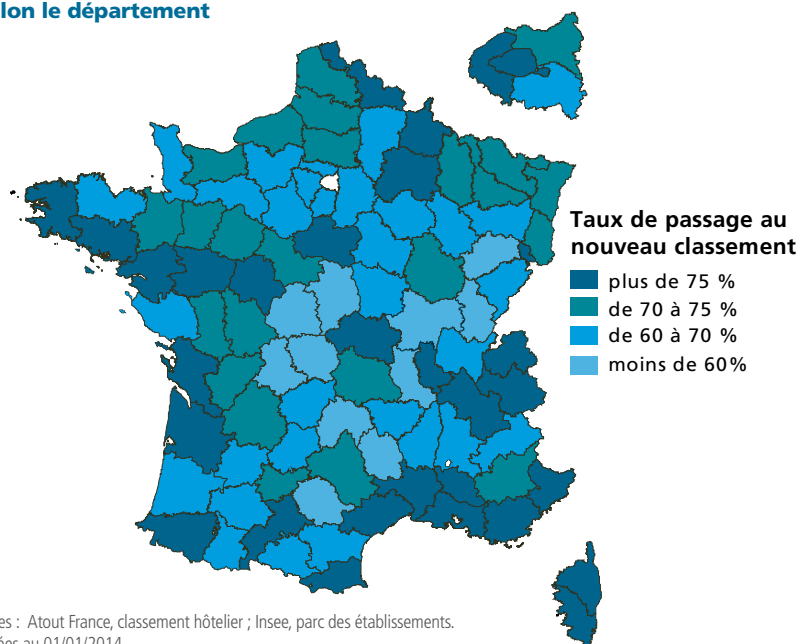
<sup>2</sup> Les différents indicateurs sont bien sûr liés. Les grands hôtels sont plus souvent dans les zones touristiques dans lesquelles la concurrence touristique (mesurée à l'aide de la densité en chambres d'hôtel) est plus forte. Cependant des travaux économétriques de type régression logistique ont permis de montrer que, toutes choses égales par ailleurs, ces facteurs avaient chacun une influence.

**Graphique 2 : Taux de passage au nouveau classement selon la taille des hôtels**



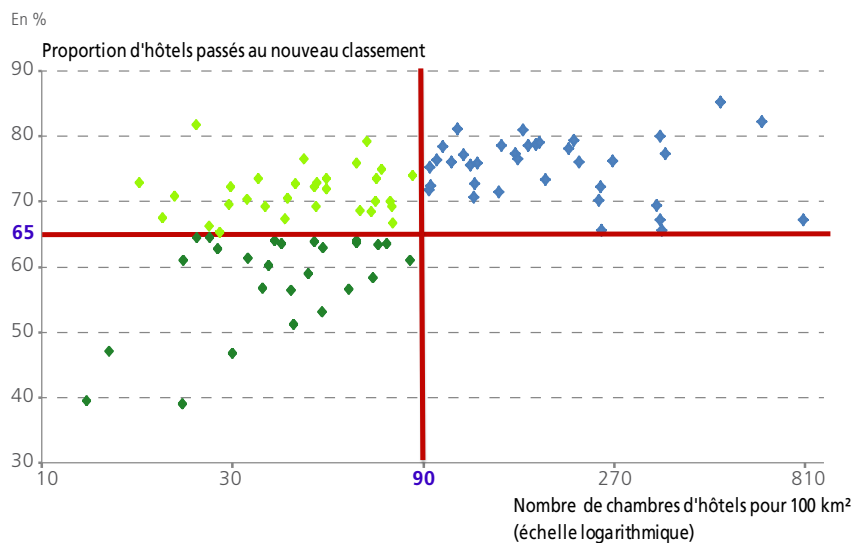
Sources : Atout France, classement hôtelier ; Insee, parc des établissements. Données au 01/01/2014.

**Carte 1 : Taux de passage des hôtels au nouveau classement selon le département**



Sources : Atout France, classement hôtelier ; Insee, parc des établissements. Données au 01/01/2014.

**Graphique 3 : Taux de passage des hôtels au nouveau classement en fonction de la densité géographique en chambres d'hôtels**



Lecture : Chaque point représente un département positionné sur le graphique en fonction du nombre de chambre d'hôtels pour 100 km<sup>2</sup> (axe horizontal) et de la proportion d'hôtels passés au nouveau classement (axe vertical). Parmi les 56 départements comptant moins de 90 chambres d'hôtels pour 100 km<sup>2</sup> (points verts, clairs ou foncés), 25 départements (points verts foncés) soit plus de 40 % affichent une proportion d'hôtels passés au nouveau classement inférieur à 65 %. Parmi les départements comptant plus de 90 chambres d'hôtels pour 100 km<sup>2</sup> (points bleus), le taux de passage au nouveau classement est toujours supérieur à 65 %.

Champ : départements de France métropolitaine hors Paris et la petite couronne.

Sources : Atout France, classement hôtelier ; Insee, parc des établissements. Données au 01/01/2014.

nouveau classement : plus le territoire est dense en chambres d'hôtels, plus les hôtels ont adopté le nouveau classement (*graphique 3*). Dans les départements comptant moins de 90 chambres d'hôtels pour 100 km<sup>2</sup>, plus de 40 % (25 sur 56) affichent une proportion d'hôtels passés au nouveau classement inférieure à 65 %. Dans les départements comptant plus de 90 chambres d'hôtels pour 100 km<sup>2</sup>, le taux de passage au nouveau classement est toujours supérieur à 65 %. Un passage plus fréquent au nouveau classement dans les territoires où la densité de chambres est plus forte ne s'explique qu'en partie par un « effet taille » des établissements : à celui-ci s'ajoute un effet de « concurrence touristique ».

### Un nouveau classement à nombre d'étoiles identiques dans la majorité des cas

Dans 37 % des cas, le nouveau classement se traduit par une étoile supplémentaire et dans 62 % par un maintien dans la catégorie comportant le même nombre d'étoiles. 8,4 % des hôtels classés en janvier 2014 n'étaient pas classés dans l'ancien système. Seulement 75 hôtels (soit 0,6 %) ont un nouveau nombre d'étoiles inférieur à l'ancien.

Les comportements face au nouveau classement diffèrent selon la catégorie initiale :

- Les hôtels anciennement classés 0 étoile ont moins adopté le nouveau classement : 57,6 % d'entre eux ne sont pas classés fin 2013. Lorsqu'ils sont reclassés, ils acquièrent principalement 1 ou 2 étoiles (respectivement 16,8 % et 16,7 % – *tableau 1*) ;

- Les hôtels anciennement classés 1 étoile ne se sont pas non plus précipités sur le nouveau classement : 63,6 % ne sont pas classés fin 2013.

Pour ceux qui l'adoptent, un reclassement dans la catégorie 2 étoiles (19,4 %) est plus fréquent qu'un maintien dans la catégorie 1 étoile (15,4 %) ;

- Les hôtels anciennement classés 2 et 3 étoiles ont beaucoup plus fréquemment adopté le nouveau classement (dans respectivement 73,5 % et 86,8 % des cas). Le nouveau classement correspond le plus souvent au maintien du nombre d'étoiles : dans 45,1 % des cas pour les hôtels anciennement classés 2 étoiles et 67,5 % des cas pour les hôtels anciennement classés 3 étoiles. Le gain d'une étoile concerne 28,0 % des hôtels anciennement classés 2 étoiles et 19,2 % de ceux anciennement classés 3 étoiles ;

- Les hôtels 4 étoiles et 4 étoiles luxe ont presque systématiquement adopté le nouveau classement dès la fin 2013. Les premiers restent dans la catégorie 4 étoiles (69,7 %) ou deviennent des 5 étoiles (23,2 %). Les seconds ont très majoritairement adopté la catégorie 5 étoiles (78 %) et affichent ainsi toujours le nombre d'étoiles maximum ;

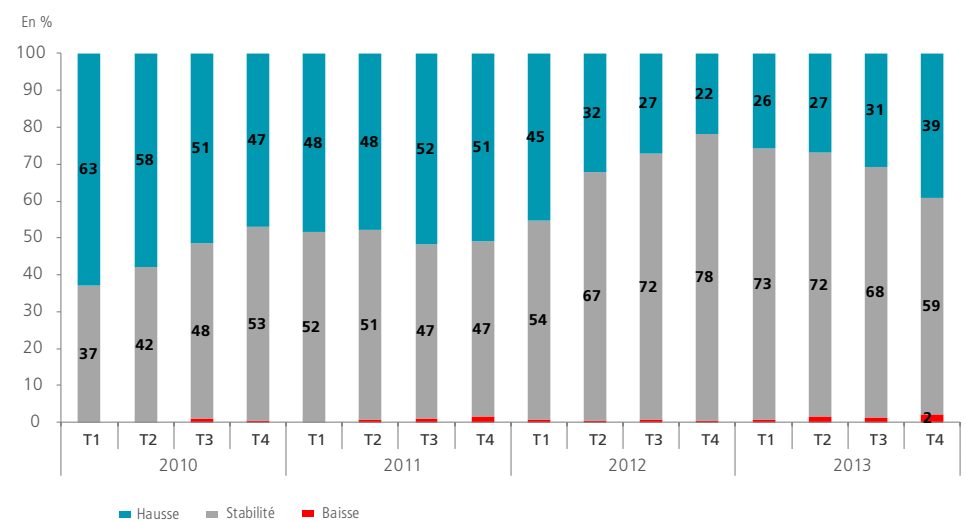
- Les hôtels initialement non classés ont beaucoup plus adopté le nouveau classement que les hôtels anciennement classés avec 0 ou 1 étoile. En effet, seuls 20 % d'entre eux n'ont pas adopté le nouveau classement fin 2013. Ils sont majoritairement classés dans les nouvelles catégories 2 ou 3 étoiles.

**Tableau 1 : Répartition des hôtels selon l'ancien et le nouveau classement**

		Nouveau classement (répartition des hôtels en %)						Ensemble	
		1 étoile	2 étoiles	3 étoiles	4 étoiles	5 étoiles	Non classés	En %	Effectif
Ancien classement des hôtels	0 étoile	16,8	16,7	6,8	1,7	0,5	57,6	10,0	1 749
	1 étoile	15,4	19,4	1,5	0,1	0	63,6	6,2	1 083
	2 étoiles	0,2	45,1	28,0	0,1	0	26,5	48,2	8 444
	3 étoiles	0	0,7	67,5	19,2	0,1	12,5	22,4	3 935
	4 étoiles	0	0	2,0	69,7	23,2	5,2	4,6	814
	4 étoiles luxe	0	0	0	16,9	78,0	5,1	0,3	59
	Non classés	12,9	30,1	26,7	8,4	2,0	20	8,3	1 447
Ensemble	En %	3,8	27,2	31,7	8,5	1,6	27,1	100,0	
	Effectif	668	4 777	5 560	1 495	274	4 757		17 531

Note de lecture : parmi les hôtels anciennement classés «0 étoile», 16,8 % ont désormais une étoile, 16,7 % ont désormais 2 étoiles, ... et 57,6 % ne sont pas classés. Les 1 749 hôtels anciennement classés «0 étoile» représentent 10,0 % du total des hôtels.  
Sources : Atout France, classement hôtelier ; Insee, parc des établissements. Données au 01/01/2014.

**Graphique 4 : Répartition des hôtels selon l'évolution de leur classement et la date de passage**



Note de lecture : parmi les hôtels passés au nouveau classement au 1<sup>er</sup> trimestre 2010, 37 % ont conservé le même nombre d'étoiles entre l'ancien et le nouveau classement et 63 % ont vu leur nombre d'étoiles augmenter. Parmi ceux passés au 4<sup>e</sup> trimestre 2012, 72 % ont conservé le même nombre d'étoiles et 22 % ont vu leur nombre d'étoiles augmenter.

Sources : Atout France, classement hôtelier ; Insee, parc des établissements.

### Les hôtels ayant « gagné » une étoile ont opté plus rapidement pour le nouveau classement

La proportion d'hôtels ayant « gagné » une étoile entre l'ancien et le nouveau classement est plus élevée parmi les hôtels passés en 2010 ou 2011 que pour ceux passés en 2012 ou 2013 (*graphique 4*). Lors de la procédure de classement, les hôtels peuvent commencer par évaluer le nombre d'étoiles auquel ils peuvent prétendre. Il est possible que les hôtels satisfaisant les conditions pour un gain d'étoile aient été plus motivés que les autres par l'adoption du nouveau classement.

D'ailleurs, la part des hôtels ayant « gagné » au moins une étoile est beaucoup plus faible parmi ceux ayant basculé dans le nouveau classement au moment où l'ancien est devenu obsolète (seulement 20 % au 4<sup>e</sup> trimestre 2012). Les hôtels qui ne bénéficieraient pas d'étoiles supplémentaires semblent avoir attendu la date limite avant de lancer les démarches pour adopter un nouveau classement, payant de surcroît. La part des hôtels ayant « gagné » au moins une étoile est ensuite un peu supérieure, proche de 33 %. Certains hôtels ont peut-être eu besoin de temps pour faire les investissements nécessaires à l'adoption d'un nouveau classement conforme à leur souhait.

## Les hôtels de chaîne sont plus fréquemment passés au nouveau classement et ont plus souvent gagné une étoile

Sous l'impulsion des têtes de réseau, les hôtels de chaîne sont beaucoup plus fréquemment passés au nouveau classement : fin 2013, 84,1 % étaient classés quand « seulement » 70,7 % de l'ensemble des hôtels avaient adopté le nouveau classement. Le passage au nouveau classement s'est beaucoup plus fréquemment traduit par un gain d'étoile (68,8 % des cas contre 23,4 % des cas pour les hôtels indépendants). Les chaînes hôtelières ont donc souvent su réaliser les investissements nécessaires ou adapter marginalement leur offre pour répondre aux exigences du nouveau classement.

## Un classement garant d'une veille en continu sur la qualité de l'offre hôtelière

Il est encore tôt pour évaluer tous les effets de cette réforme du classement hôtelier. Le nouveau classement a déjà pu se traduire par une accélération de certains investissements pour les hôtels l'ayant adopté, plus particulièrement ceux ayant gagné une étoile, et ainsi améliorer globalement la qualité de l'offre hôtelière française. Les marges commerciales pourraient augmenter grâce à une politique de prix adaptée. Une offre de meilleure qualité pourrait à terme se traduire par une hausse de la fréquentation. Fin 2013, le passage au nouveau classement n'avait pas encore eu cet effet : toutes choses égales par ailleurs, l'évolution annuelle du nombre de nuitées est la même dans les hôtels ayant adopté le classement et les autres<sup>3</sup>.

Les hôteliers sont désormais engagés dans un processus de contrôle en continu de la qualité de leur offre avec de nombreux critères à respecter et une remise en cause du classement tous les cinq ans. À l'heure des premiers renouvellements, bien que les sites internet de comparaisons de prix ou d'avis d'utilisateurs soient de plus en plus utilisés, le classement hôtelier, avec une grille de une à cinq étoiles conforme aux standards internationaux, a déjà été très majoritairement adopté. Les étoiles restent un repère important pour les clients, français ou étrangers.

### ■ Prisca Blancard, DGE

<sup>3</sup> Pour étudier l'impact éventuel du nouveau classement sur la fréquentation hôtelière, un travail économétrique de type différence de différences a été mis en place. Il s'agit de comparer l'évolution de la fréquentation des hôtels passés au nouveau classement avec un groupe d'hôtels aux mêmes caractéristiques, pas encore passés au nouveau classement (mêmes répartitions selon la géographie, le nombre de chambres, l'ancien classement). Cette comparaison entre le groupe cible et un groupe témoin permet de neutraliser les effets de conjoncture. Le raisonnement en différence de différences permet de neutraliser les différences initiales entre les groupes : par exemple les hôtels classés ont un taux d'occupation légèrement supérieur aux hôtels non classés, mais le passage au nouveau classement ne s'est pas traduit par une évolution plus forte du nombre de nuitées.

### ■ Encadré 1 : Nouveau classement hôtelier

La loi du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques a rénové le système de classement officiel des hébergements touristiques en France. L'objectif essentiel était une meilleure adaptation aux attentes des clients et aux pratiques internationales. Le nouveau système de classement des hébergements touristiques a été mis en application le 23 décembre 2009 pour les hôtels et le 1<sup>er</sup> janvier 2010 pour les autres hébergements touristiques. Les deux classements ont coexisté jusqu'au 23 juillet 2012, date à laquelle l'ancien classement est devenu obsolète. Ce nouveau classement hôtelier a été défini après une phase de

concertation avec les professionnels du tourisme en France. La classification a été revisitée pour correspondre aux attentes nouvelles des clients. On y retrouve des exigences en matière de nouvelles technologies, de développement durable, de formation du personnel ou d'accessibilité aux personnes handicapées. Atout France, groupement d'intérêt économique en charge du développement touristique de la France, met en œuvre une politique de compétitivité et de qualité des entreprises du secteur. À ce titre, l'agence Atout France conçoit et tient à jour les tableaux de classement des hôtels et diffuse librement et gratuitement la liste des hébergements classés.

### Ancien et nouveau classements hôteliers

Gammes (mentions spéciale)	Ancien classement De 0 à 4 étoiles 4 étoiles Luxe	Nouveau classement De 1 à 5 étoiles Distinction Palace
Durée	Indéterminée (avec contrôles)	5 ans
Organe d'inspection	DGCCRF	Cabinets de contrôle privés, accrédités par le comité français d'accréditation (Cofrac). Le cabinet de contrôle est librement choisi par l'hôtelier.
Coût	Gratuit	Payant (dépend de la demande)
Nbre minimum de chambres	0 étoile : 5 chambres 1 étoile : 7 chambres 3 étoiles et + : 10 chambres	Pas de restriction
Type de visite	Déclarée	1 à 3 étoiles : déclarée 4 et 5 étoiles : déclarée et précédée d'une visite mystère
Nbre de critères	30	246
Types de critères	Équipement	Équipement État de propreté Exigences de la qualité des services normés Accessibilité et développement durable

### ■ Encadré 2 : Sources

- Parc des établissements : liste exhaustive des hôtels tenue par l'Insee. Le parc est mis à jour régulièrement à l'aide du fichier Sirène ainsi que des arrêtés préfectoraux et des informations locales obtenues lors d'enquêtes ou par Atout France. Cette base contient la taille des établissements, leur situation géographique, les principales caractéristiques des hôtels.
- Enquête de fréquentation hôtelière : enquête de suivi conjoncturel du tourisme réalisée par l'Insee en partenariat avec la DGE et les comités régionaux ou départementaux du tourisme.
- Classement hôtelier : recensement des hôtels classés par Atout France. Ce fichier contient la date de passage au classement et l'ancien classement des hôtels.

### Pour en savoir plus :

[www.classement.atout-france.fr](http://www.classement.atout-france.fr)  
[www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr)

Consultez la rubrique « Étude et statistiques »  
du site [www.entreprise.gouv.fr](http://www.entreprise.gouv.fr)

Directeur de la publication : Pascal Faure  
Rédacteur en chef : François Magnien  
Secrétariat de rédaction : Martine Automme,  
Nicole Merle-Lamoot  
Composition : Hélène Allias-Denis, Brigitte Baroin  
ISSN : 2269-3092  
Dépôt légal : 2016  
DGE - 67, rue Barbès, 94200 Ivry-sur-Seine

**DGE**  
DIRECTION GÉNÉRALE  
DES ENTREPRISES