



Les dossiers thématiques

> l'Hôtellerie

Sommaire

1. Définition et classement	2
2. Chaînes, labels et démarches qualité	3
3. Aides financières	5
4. Les chiffres clés de l'hôtellerie dans l'Allier	6
5. Contacts et informations complémentaires	8
6. Glossaire	9

I. Définition et classement

Un hôtel de tourisme est un établissement commercial d'hébergement offrant des chambres ou des appartements meublés à une clientèle qui effectue un séjour à la journée, à la semaine ou au mois mais qui, sauf exception n'y élit pas domicile.

Il est exploité toute l'année en permanence ou seulement pendant une ou plusieurs saisons. Il est dit « hôtel saisonnier » lorsque sa durée d'ouverture n'excède pas neuf mois par an en une ou plusieurs périodes.

Le classement est volontaire. Il comporte 5 catégories allant de 1 à 5 étoiles. La grille de classement contient 246 critères répartis en 3 grands chapitres : équipements, services au client, accessibilité et développement durable.

Il est valable 5 ans, période à l'issue de laquelle l'établissement doit renouveler la demande de classement.

Procédure de classement :

1. L'exploitant doit réaliser un prédiagnostic en ligne sur le site d'Atout France.
2. Il commande ensuite une visite de contrôle auprès d'un organisme évaluateur accrédité par le COFRAC (Comité Français d'Accréditation).
3. Il doit adresser au préfet du département, où est situé son établissement, en deux exemplaires dont un, sous forme numérique, son dossier de demande de classement comportant le rapport de contrôle accompagné d'une grille de contrôle dûment remplie par l'organisme évaluateur.
4. Le préfet prononce par arrêté la décision de classement dans le mois qui suit la réception du dossier complet au vu de l'avis émis par l'organisme évaluateur accrédité.

L'article 5 de l'arrêté du 23 décembre 2009 abroge l'arrêté du 14 février 1986 qui fixait les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme. Cette ancienne classification cessera définitivement de produire ses effets le 23 juillet 2012. A partir de cette date, toute référence aux étoiles acquises avant le 27 décembre 2009 devra être retirée.

Plus d'informations : www.classement.atout-france.fr/hotelier_accueil_public

Dans l'Allier, les CCI et le Conseil général proposent aux professionnels un contrat à tarif privilégié pour décrocher leur nouveau classement : le « Pack étoile ». Pour en bénéficier, contactez la CCI (cf. contacts page 8) qui vous inscrira dans le dispositif et vous accompagnera durant toute la procédure de classement.

2. Chaînes, labels et démarches qualité

(Listes non exhaustives)

Les chaînes

La chaîne volontaire regroupe des hôteliers indépendants qui sont affiliés volontairement au sein d'un même réseau. Ces hôteliers partagent des critères communs de services. Les adhérents ne sont liés que par un simple contrat d'affiliation et peuvent quitter la chaîne à leur convenance.

Les principales chaînes : «Logis de France», «Château et Hôtels Collection», «L'Hôtellerie familiale», «Best Western», «Inter-Hôtels», «Relais et Châteaux», ...

La chaîne intégrée comprend des hôtels sous contrat de gestion ou franchisés portant la même enseigne et standardisés au sein d'un même réseau. La chaîne intégrée impose un plus grand nombre de contraintes à ses affiliés, qui bénéficient toutefois d'un impact commercial majeur.

Les principales chaînes : Accor (Formule I, Etap Hôtel, Ibis, Mercure, Novotel, ...), Groupe du Louvre (Première Classe, Campanile, Kyriad, ...), Groupe B&B Hotels (B&B), Dynamique Hôtels (Balladins), ...

Les labels

Tourisme & Handicap



Le label « Tourisme & Handicap » s'applique à l'ensemble des prestations touristiques et notamment aux hébergements. Il constitue un gage de qualité de la prestation touristique en direction de la clientèle en situation de handicap, en apportant une réponse adaptée à ses besoins. Il peut être accordé pour plusieurs handicaps : moteur, mental, auditif, visuel, pour une durée maximale de cinq ans.

Le titulaire du label signe une « charte d'engagement du labellisé », contrat d'obligations garantissant l'accueil et la préservation de l'accessibilité permanente du site. Le Comité Départemental de Tourisme de l'Allier anime le label Tourisme & Handicap aux côtés des associations de personnes en situation de handicap.

Plus d'informations : www.allier-tourisme.com/dolce-vita/pro/tourisme-et-handicap.php

Contact : Mathieu Lassablière – 04 70 46 89 04 – m.lassabliere@allier-tourisme.net

La Clef Verte

La Clef Verte est un label de gestion environnementale pour les hébergements touristiques mené par la Fondation pour l'Education à l'Environnement depuis 1998. Il récompense les établissements pour leur dynamisme en matière d'environnement.

Les critères ont été établis au niveau international, puis adaptés aux spécificités nationales en partenariat avec l'Union des Métiers et des Industries de l'Hôtellerie. Ils sont évolutifs et concernent la gestion environnementale générale, la gestion des déchets, la gestion de l'eau, la gestion de l'énergie, les achats, le cadre de vie et la sensibilisation.



Plus d'informations : www.laclefverte.org

L'Ecolabel européen



Instauré en 1992, le label écologique européen est un système d'homologation unique destiné à aider les consommateurs à discerner les produits et les services respectueux de l'environnement. Il s'applique à plus de 20 groupes de produits et concerne notamment les services d'hébergement touristique. Les critères pris en compte sont la consommation d'énergie, la consommation d'eau, la production de déchets, l'utilisation de ressources renouvelables et l'éducation environnementale.

Plus d'informations : www.ecolabels.fr

Démarches qualité et certifications

Qualité Tourisme

Qualité Tourisme est une marque créée par l'Etat pour les professionnels du tourisme qui s'engagent à améliorer la qualité de leurs prestations. Les critères d'adhésion concernent l'hygiène, la sécurité, le classement et la gestion de la relation client.



Plus d'informations : www.qualite-tourisme.gouv.fr/

Qualité Auvergne



L'Auvergne bénéficie de sa propre démarche de certification pour qualifier son offre touristique, la marque « Qualité Auvergne », basée sur une procédure de contrôle officielle et réglementaire : la certification de services.

Elle a été reconnue conforme à Qualité Tourisme. Propriété du Conseil régional d'Auvergne, son utilisation est réservée aux établissements certifiés, adhérents au Groupement « Qualité Auvergne ».

Pour garantir le respect de cette charte, chaque établissement fait l'objet d'un contrôle annuel, effectué par un organisme certificateur indépendant et accrédité par le Comité Français d'Accréditation.

Plus d'informations : www.qualiteauvergne.fr

HOTELcert

HOTELcert est une démarche qualité initiée en 2001 par l'Assemblée des chambres française de commerce et d'industrie et l'Union des métiers et des industries de l'hôtellerie. HOTELcert est une marque déposée du Groupe AFNOR et reconnue par la marque nationale Qualité Tourisme. Elle concerne principalement l'accueil, l'information du client et la qualité des chambres et services.

Plus d'informations : www.hotelcert.com



3. Aides financières

Conseil Général de l'Allier

Aide à l'hôtellerie

Objet :

Inciter les hôteliers à adhérer à la démarche "Qualité Auvergne", tout en pérennisant un certain nombre d'établissements situés en milieu rural par des aides spécifiques.

Plus d'informations : www.allier.fr/450-guide-des-aides.htm

Fiche aide : www.allier-tourisme.com/dolce-vita/pro/pdf/Dev/Hotellerie.pdf

Contact : Direction de l'Aménagement du Territoire - Service Tourisme : 04 70 34 40 03

Prédiagnostic de prévention

Objet :

Réalisation d'un prédiagnostic de prévention permettant de répondre aux objectifs suivants :

- identifier les améliorations à effectuer dans les hôtels, hôtels restaurants et restaurants et les investissements à réaliser en amont de tout contrôle,
- anticiper les évolutions des normes en cas de travaux de modernisation,
- éviter la fermeture d'un certain nombre d'établissements,
- faciliter leur reprise/transmission.

Plus d'informations : www.allier.fr/450-guide-des-aides.htm

Fiche aide : www.allier-tourisme.com/dolce-vita/pro/pdf/Dev/Prediagnostic-de-prevention-Hotellerie.hotellerie-restauration.pdf

Contact : Direction de l'Aménagement du Territoire - Service Tourisme : 04 70 34 40 03

Conseil Régional d'Auvergne

Aides financières pour :

- Créations d'hôtels et hôtels-restaurants
- Rénovation et extension d'hôtels et d'hôtels-restaurants
- Modernisation d'hôtels et d'hôtels-restaurants – filière « affaires »

Plus d'informations : <http://www.auvergne.org/guides-des-aides.html>

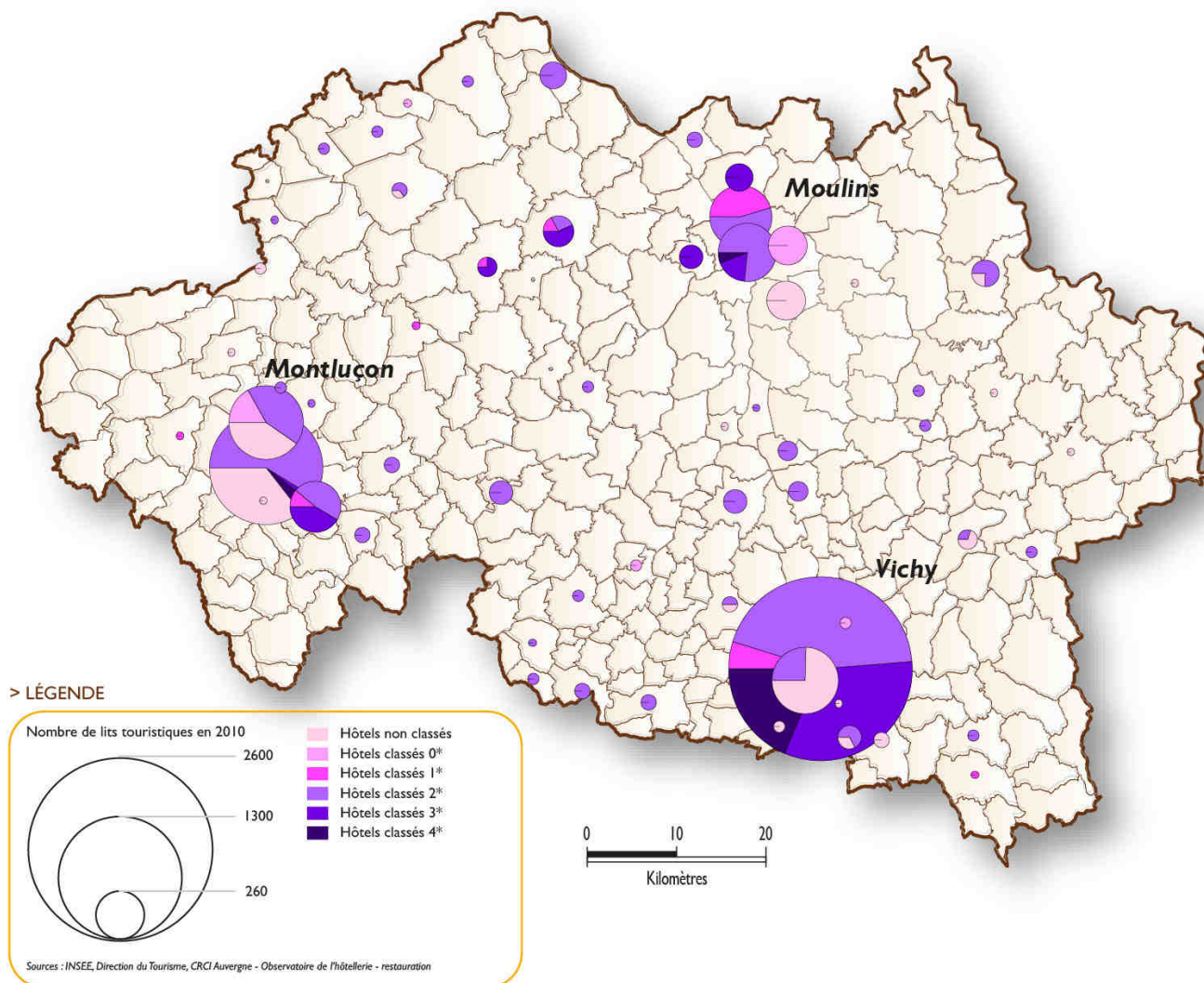
Contact : Direction de l'Economie et de l'Innovation Service Entreprises et Territoires : 04 73 31 81 41

4. Les chiffres clés de l'hôtellerie dans l'Allier

Le parc hôtelier

- **151 établissements** hôteliers en 2010
- **7 344 lits** en hôtellerie dont 48 % en 2 étoiles et 23 % en 3 et 4 étoiles
- Une moyenne de 49 lits par établissements, soit la plus forte moyenne des départements auvergnats
- **Un parc majoritairement urbain** : 54 % des hôtels et surtout 75 % des lits (dont plus de la moitié à Vichy)
- Les villes d'eaux comportent la plus grande part de l'hôtellerie haut de gamme (80 % de la capacité 3* et 4*)
- L'espace rural se caractérise par la nette prédominance du parc non classé (36 % des lits), composé de petits établissements
- Un parc en érosion : 25 % d'hôtels en moins depuis 2006 (plus prononcé encore pour les établissements d'entrée de gamme, ruraux ou situé dans l'agglomération vichyssoise)

Répartition géographique de la capacité d'accueil hôtelière en 2010



La fréquentation et les clientèles¹

- **829 364 nuitées** en 2010 soit une hausse de 7 % par rapport à 2009
- **Taux d'occupation moyen de 52,1 %** en 2010 contre 50 % en 2009
- Durée moyenne de séjour : 1,6 jour
- Part des nuitées d'affaires : 43 %
- Part des nuitées étrangères : 9,5 %
- Les clients étrangers des hôtels proviennent pour plus de moitié des pays du nord de l'Europe (Belgique, Royaume-Uni, Allemagne, Pays-Bas, ...).

L'économie hôtelière

- 80 millions d'euros dépensés par les clientèles hôtelières en 2009 (dépenses d'hébergement, de restauration, de loisirs...), soit près de 70 % des dépenses des clientèles touristiques en hébergements marchands.
- 1 165 emplois dans le secteur hôtelier soit 25,8 % de l'emploi touristique de l'Allier (supérieure à la moyenne auvergnate et nationale)².

Plus d'informations : <http://www.allier-tourisme.com/dolce-vita/pro/espace-pro.php> (rubrique Observatoire et statistiques)

¹ Données 2010

² L'emploi salarié touristique en Auvergne – Avril 2011 – INSEE (enquête sur DADS 2007)

5. Contacts et informations complémentaires

Chambre de Commerce et d'Industrie Moulins – Vichy

17, cours Jean Jaurès – BP 1729 – 03017 Moulins Cedex
04 70 35 40 00 - www.moulins-vichy.cci.fr

Chambre de Commerce et d'Industrie Montluçon – Gannat

15 bd Carnot, BP 3 248 - 03106 Montluçon Cedex
04 70 02 50 00 - www.cci-montlucon.com

Préfecture de l'Allier

BP 1649 - 03016 Moulins
04 70 48 30 00 - www.allier.pref.gouv.fr

Comité Départemental du Tourisme de l'Allier

Château de Bellevue, BP65/F – 03 402 Yzeure - www.allier-tourisme.com – 04 70 46 81 50
Alexis GAMOND a.gamond@allier-tourisme.net Mathieu LASSABLIÈRE m.lassabliere@allier-tourisme.net

Conseil Général de l'Allier

Hôtel du Département, 1 avenue Victor Hugo - 03000 Moulins
04 70 34 40 03- www.allier.fr

Comité Régional de Développement Touristique d'Auvergne

Parc Technologique Clermont-Ferrand La Pardieu – 7, allée Pierre de Fermat - CS 50502
63178 Aubière Cedex - 04 73 29 49 49 - <http://www.auvergne-tourisme.info/>

Conseil Régional Auvergne

Centre Villars 5, avenue de Villars - 63400 Chamalières
04 73 31 85 85 - www.auvergne.org

Union des Métiers et des Industries de l'Hôtellerie de l'Allier

6, rue Nicolas Larbaud - 03200 Vichy
04 70 98 31 89 - <http://www.umih-allier.fr/>

Logis de France Allier

Château de Bellevue, BP65/F – 03 402 Yzeure
04 70 46 89 01 - www.logis-de-france.fr

Ressources diverses (statistiques, études, réglementation, informations, ...) :

www.tourisme.gouv.fr/ : site de la Direction générale de la compétitivité, de l'industrie et des services

www.lhotellerie-restauration.fr : site du journal L'hôtellerie-restauration

www.comitemodernisation.org : site d'information sur l'hôtellerie

6. Glossaire

Touriste : toute personne passant au moins une nuit hors de son domicile habituel.

Arrivées : nombre de personnes arrivées sur un lieu d'hébergement pendant la période observée.

Nuitées : produit du nombre d'arrivées par le nombre de nuits passées dans l'établissement pendant la période observée.

Exemple : une famille de 4 personnes qui passe 7 nuits dans un même hôtel compte pour 28 nuitées.

Durée moyenne de séjour : rapport entre le nombre d'arrivées et le nombre de nuitées pendant la période observée.

Taux d'occupation : rapport entre le nombre de chambres occupées et le nombre de chambres offertes pendant la période observée.