

Parc hôtelier (Hôtels classés, équipements exigés)

Eugène Popenko

L'Université nationale des technologies alimentaires de Kiev

Le classement des hôtels repose sur des critères ou normes techniques dont les plus importants sont : l'emplacement, l'architecture extérieure et intérieure, l'ameublement, la surface des chambres, les sanitaires, les équipements, les compétences du personnel.

D'un pays ou d'un continent à l'autre, le classement des hôtels varie, de même que les tarifs et prestations associés à une catégorie supposée universelle. Les traditions, la situation économique et les ressources disponibles constituent autant de facteurs qui peuvent faire qu'un hôtel 3 étoiles dans un pays ne correspondra pas même à un hôtel 1 étoile dans un autre. Même au sein de l'espace européen, des différences non négligeables peuvent être observées.

En France, les hôtels sont classés en six catégories. Ce classement s'exprime en étoiles qui correspondent à des normes de confort, mais ne constituent pas un label de qualité.

Le réseau hôtelier est important en France. On trouve différentes sortes d'hôtels : des chaînes hôtelières, de petits hôtels familiaux, de grands hôtels de luxe parfois situés dans des châteaux. Avec les années, d'autres formes de logement se sont développées: les gîtes ruraux (maisons à louer à la campagne ou dans un petit village), les séjours à la ferme, les chambres d'hôte...

En France, les hôtels de tourisme sont classés en 6 catégories : de l'hôtel sans étoile à l'hôtel 4 étoiles luxe. Le classement est volontaire : l'hôtelier qui souhaite être classé doit déposer un dossier auprès de la préfecture. Le classement n'est pas considéré comme un droit acquis puisque les autorités de contrôle vérifient périodiquement que les établissements continuent d'offrir le niveau de prestations qui a permis leur classement. Sur la façade de chaque hôtel classé tourisme figure un panneau bleu indiquant le nombre d'étoiles.

Le classement d'un hôtel de tourisme en France repose sur des données objectives, prenant en compte notamment :

- les locaux communs (superficie du hall, présence d'un ascenseur) ;
- les équipements de l'hôtel (équipement sanitaire, téléphone dans les chambres) ;
- l'habitabilité (superficie des chambres, des salles de bains et WC, équipement électrique). Exemple, la chambre de 2 personnes d'un 3 étoiles doit mesurer au moins 10m² ;
- le service (petit-déjeuner servi en chambre à partir du 3 étoiles) ;
- la pratique des langues étrangères pour le personnel de réception ;
- un service de restauration dans les hôtels de catégorie 4 étoiles.

Par exemple, un hôtel 3 étoiles doit obligatoirement posséder un hall de 30 m² au minimum et un ascenseur s'il a plus de 3 étages. Les chambres doivent faire au moins 10 m² et disposer d'une salle de bains ou d'une douche. Le personnel d'accueil doit parler au moins deux langues étrangères, et le petit-déjeuner être servi dans les chambres.

Par ailleurs, des mesures pour l'accès des personnes handicapées existent dans les hôtels français. Par exemple, les hôtels récents ayant une capacité de 20 chambres doivent disposer d'au moins une chambre pour personne handicapée.

Les autres modes d'hébergement

1. Les résidences de tourisme

La résidence de tourisme est un établissement commercial d'hébergement classé, faisant l'objet d'une exploitation permanente ou saisonnière. Elle est constituée d'un ensemble homogène de *chambres, studios ou appartements meublés avec coin cuisine*, disposés en unités collectives ou pavillonnaires, offerts en location pour une occupation à la journée, à la semaine ou au mois à une clientèle touristique qui *n'y élit pas domicile*. Elle est dotée d'un minimum d'équipements et de services communs. C'est un moyen terme entre l'hôtel et la location. Il existe 2 types de résidences de tourisme :

- les résidences hôtelières destinées à accueillir tout type de clientèle (loisirs, affaires...) ; citons les enseignes Citadines ou Orion.
- les résidences médicalisées destinées à accueillir de façon passagère ou permanente une clientèle nécessitant un suivi médical ; citons l'enseigne Hotelia.

2. Les meublés de tourisme. Il s'agit de locations (chambres, appartements ou maisons) pourvues de tout l'équipement indispensable et réparties en catégories : normale, confortable ou luxe.

3. Les clubs de vacances. Ce sont des complexes hôteliers qui fournissent aux vacanciers une prestation complète (hébergement, restauration, animation et transport en option). Citons pour exemple le Club Méditerranée ou les hôtels Palladien du tour-opérateur Nouvelles Frontières.

4. Les auberges de jeunesse. Ce sont des établissements bon marché d'accueil pour les jeunes. Sur présentation d'une carte d'adhérent, un hébergement minimal et la possibilité de prendre ou préparer ses repas sont offerts.

5. Les gîtes ruraux. La Fédération française des gîtes ruraux propose différentes formules classées et contrôlées.

6. Les parcs de loisirs. Ce sont des terrains aménagés pour l'accueil d'habitations légères de loisirs (chalets, bungalows). Ces établissements disposent aussi de restaurants, de terrains de sports et piscine, de commerces.

Bibliographie :

Accueil, service et commercialisation en restaurant - lycées professionnels, B. Morlet, J.-L. Frusetta (Jacques Lanore : 2012).

Accueillir, héberger, communiquer - Bac techno hôtellerie Première - Élève, M. Hartbrot et B. Leproust (Bpi : 2011).

L'Hôtel : théorie et pratique, M.-T. Audoux, P. Mazzetti, et J. Bessenay (Jacques Lanore : 2012).