



### Préambule

Cette fiche s'adresse aux hôteliers dans le cadre d'une démarche de labellisation de leur établissement. Elle a été établie à partir des informations recueillies sur le site des services de l'Etat.

Elle présente :

- une synthèse de la marque Qualité Tourisme™,
- de manière non exhaustive, les labels hôteliers reconnus ou non par cette démarche.

Préalablement, il nous semble important de rappeler les définitions suivantes.

Les **hôtels de tourisme** offrent des chambres ou des appartements meublés en location à une clientèle de passage ou à une clientèle qui effectue un séjour en location à la journée, à la semaine ou au mois mais qui n'y élit pas domicile.

Ils se reconnaissent à leur plaque octogonale bleue indiquant leur nombre d'étoiles.

NB : De nouvelles normes de classement sont en cours d'application. Une fiche abordera ce thème prochainement.

On distingue parmi les hôtels homologués :

**Les hôtels indépendants** sont des entreprises juridiquement et économiquement autonomes, souvent familiales. Ils constituent deux tiers de l'offre des chambres en 2008, mais leur part de marché est en diminution régulière.

**L'hôtellerie de chaîne** est définie comme l'ensemble des hôtels homologués, ayant adopté l'enseigne d'un groupe hôtelier quel que soit leur statut juridique (filiales, franchisés, etc.). Ce sont des groupements de professionnels, aux objectifs variés. Les hôtels de chaîne sont en grande partie homologués Tourisme. Cependant, il arrive qu'une partie des hôtels d'une même enseigne ne soit pas classée. Les chaînes représentaient plus 40% du nombre de chambres en 2008.

Dans l'hôtellerie de chaîne, on distingue :

### **La chaîne intégrée**

Hôtels directement exploités par un groupe hôtelier, soit sous forme de franchise, soit par un gérant salarié du groupe (concession de marque, d'un mandat de gestion, etc.)

La chaîne intégrée peut imposer un grand nombre de normes de produits, de service et de communication chez ses affiliés, y compris d'adopter le nom de la chaîne comme appellation unique. Elle conduit des actions à caractère collectif : commercialisation, achats, formation. Ce n'est pas le cas en chaîne volontaire.

Les chaînes intégrées représentent 62 enseignes, 2 977 hôtels, soit 17% des hôtels classés, 39% des chambres et 55% de parts de marché, soit plus d'une nuitée hôtelière sur deux (source : Coach Omnium, étude 2009 sur les clientèles hôtelières).

Exemples : les Groupes Accor, Louvre Hôtels, Disneyland Resort Paris, Intercontinental, RMH, Choice Hôtels Europe, Hilton, Lucien Barrière, etc. et les nombreuses filiales des ces derniers groupes : Ibis, Mercure Hôtels, Campanile, Hôtel F1, Holiday Inn, Etap Hôtel, Novotel, Sofitel, Confort Inn, etc.

On peut les retrouver unis sous la bannière du GNC, Groupement National des Chaînes hôtelières.

### **La chaîne volontaire**

Chaîne qui propose à des hôteliers indépendants de se regrouper pour une meilleure communication. Un des objectifs est de situer le produit à un certain niveau de qualité et de prix ce qui rassure la clientèle. Très souvent, les chaînes proposent également à leurs adhérents les services d'une centrale d'achat. L'adhésion à une chaîne volontaire peut permettre à un hôtelier de bénéficier d'une image de marque et d'être mentionné sur un guide amplement diffusé.

La chaîne volontaire se distingue de la chaîne intégrée par le fait qu'elle regroupe uniquement des hôteliers indépendants. Un franchisé à une chaîne intégrée est bien sûr également un indépendant, mais il est lié au franchiseur par un contrat régit par la Loi Doubin, laquelle impose un grand nombre d'obligations de part et d'autre.

Au total, il existe 26 enseignes de chaînes volontaires dans l'Hexagone, qui fédèrent près de 6 347 hôtels, dont près de 1/5 adhère à deux ou à trois réseaux différents (source : Coach Omnium 2009). Exemples : Logis, Best Western, Relais et Châteaux, etc.

Les 88 réseaux hôteliers (de plus de 10 hôtels) recensés en France par Coach Omnium, chaînes intégrées ajoutées aux chaînes volontaires, ne fédèrent "que" près de 54% des hôtels classés français, soit environ 9 600 exploitations. C'est dire que presque un hôtel français sur deux est "isolé" et n'adhère à aucun réseau, contre trois sur dix aux Etats-Unis, mais tout de même plus de neuf sur dix pour l'ensemble de l'Europe. (source : Coach Omnium).



## LA MARQUE QUALITE TOURISME

### **Présentation générale de la démarche**

Le plan Qualité Tourisme a été initié en 2003 et répond à un engagement de l'Etat pour améliorer l'image de la France, développer les emplois et créer de la richesse, encourager la qualité qui est devenue la priorité de l'ensemble des acteurs du tourisme fédérés par l'État.

En région, le Délégué Régional au Tourisme est le responsable du développement du plan Qualité Tourisme (voir Contacts utiles).

Ce plan :

- concerne différents secteurs d'activité du tourisme : hébergements, restauration, cafés, brasseries, palais des congrès, agences de voyages et de locations saisonnières, transports et offices de tourisme,
- propose une sélection de démarches qualité mises en place par des réseaux de professionnels du tourisme, des acteurs institutionnels du territoire, ou des entreprises elles-mêmes.

La démarche qualité :

- concerne des établissements conformes aux règles d'hygiène et de sécurité, et respectant le classement réglementaire, s'il existe,
- respecte les engagements nationaux de qualité,
- est basée sur un audit externe,
- prévoit le traitement obligatoire des réclamations clients,
- prévoit la mise à disposition d'un questionnaire de satisfaction de la clientèle dans chaque établissement.

Les engagements des adhérents à Qualité Tourisme™ sont :

- Information et communication : il s'agit de donner aux clients une information claire, précise et complète, au téléphone comme sur le site (signalisation, enseignes, etc.).
- Accueil personnalisé : amabilité, courtoisie, chaleur et sourire, disponibilité, attention, etc.
- Compétence du personnel : prise en compte rapide et complète du client, conseil, recherche des informations adaptées, pratique des langues étrangères.
- Confort des lieux : entretien et propreté, végétation et espaces verts, lieux d'accueil et de détente, mobilier confortable.
- Propreté et entretien des lieux : hygiène, bon état des différents équipements (sanitaires, mobiliers, cuisines, etc.).
- Valorisation des ressources locales : mise à disposition de boissons et de plats régionaux, informations des clients sur les curiosités touristiques du territoire.

Cette marque représente un gage de confiance et de qualité pour la clientèle. Des outils de communication avec des normes graphiques sont à utiliser par les établissements reconnus par la marque, dont celui de la marque Qualité Tourisme™.

## Présentation générale de la démarche (suite)



Pour obtenir la marque Qualité Tourisme™, l'établissement doit suivre une démarche de qualité conforme aux 100 engagements nationaux de qualité. Ils représentent, pour chaque secteur, les exigences incontournables pour la satisfaction des clients.

Chaque profession souscrit à cette démarche en prenant des engagements spécifiques.

L'utilisation de la marque Qualité Tourisme™ est encadrée par un règlement d'usage téléchargeable sur le site [www.qualite-tourisme.gouv.fr](http://www.qualite-tourisme.gouv.fr)

Dans le secteur de l'hôtellerie, pour obtenir la marque Qualité Tourisme™ il faut adhérer :

- à une démarche métier telle que *HOTELcert*®
- ou à un réseau délégataire (voir liste ci-dessous)
- ou à une démarche territoriale reconnue par le plan Qualité Tourisme

Quelques exemples de démarches territoriales reconnues Qualité Tourisme™ : Normandie Qualité Tourisme, Auvergne, Val de Loire, Sud de la France, etc.

*NB : A ce jour, il n'existe pas de démarche territoriale en Bourgogne.*

*La démarche HOTELcert ®*



HOTELcert®  
116 avenue Aristide Briand - 92224 Bagneux  
Tél : 01 44 94 19 67  
[www.hotelcert.org](http://www.hotelcert.org)

C'est une démarche métier reconnue par la marque qualité tourisme qui regroupe les professionnels de l'hôtellerie qui s'engagent dans une démarche qui vise à satisfaire l'ensemble de ses clients.

Les 7 engagements sont :

- le sourire
- la disponibilité
- les informations pratiques et touristiques
- la tranquillité
- la propreté
- une bonne literie
- la qualité contrôlée

Cette certification est reconnue par l'AFNOR et dispose d'un site internet dédié aux professionnels <http://www.hotelcert.com/fr/espace-professionnel/actualites-pro/les-etapes-de-la-certification-hotelcert> sur lequel figurent :

- les étapes de la certification : référentiel, plan de contrôle, check-list, délais, devis, réalisation de l'évaluation finale, écarts, suivi, etc.
- les fiches de renseignements.

*Les réseaux délégataires*

C'est le réseau qui se charge de demander sa reconnaissance à la marque Qualité Tourisme™ et délivre la marque à l'hôtelier.



**ACCOR : ALL SEASONS, SUITEHOTEL, ETAP HOTEL**

2 rue de la Mare Neuve - 91080 Courcouronnes

Tél : 01 61 61 80 80

[www.all-seasons-hotels.com](http://www.all-seasons-hotels.com)

[www.suitehotel.com](http://www.suitehotel.com)

[www.etaphotel.com](http://www.etaphotel.com)

## Les réseaux délégataires (suite)



### BEST WESTERN

11 avenue Dubonnet - Immeuble le Doublon - 92400 Courbevoie

Tél : 01 49 02 00 00

[www.bestwestern.fr](http://www.bestwestern.fr)



### BRIT HOTEL

1 ter rue des Maréchaux - ZAC des Trois Marches

35132 Vezin-le-Coquet

Tél : 02 99 14 97 50

[www.brithotel.com](http://www.brithotel.com)



### CHATEAUX ET HOTELS COLLECTION

84 avenue Victor Cresson - 92441 Issy-les-Moulineaux

Tél : 01.58.00.22.00

[www.chateauxhotels.com](http://www.chateauxhotels.com)



CHOICE HOTELS EUROPE™

### CHOICE HOTELS

Lieu-dit Les Champcueils - BP 66 - 91233 Bretigny-sur-Orge cedex

Tél : 01 69 80 19 19

[www.choicehotels.fr](http://www.choicehotels.fr)



### CITOTEL

60 rue Claude Bernard - 75005 Paris

Tél : 01 45 35 45 71

[www.citotel.com](http://www.citotel.com)



### CONTACT HOTEL

32 boulevard Victor Hugo - 10000 Troyes

Tél : 03 25 45 98 67

[www.contact-hotel.com](http://www.contact-hotel.com)



### IBIS

2 rue de la Mare Neuve - 91021 Evry cedex

Tél : 01 69 36 76 04

[www.ibishotel.com](http://www.ibishotel.com)



### INTER HOTEL

100 rue Petit - 75019 Paris

Tél : 01 42 06 41 41

[www.inter-hotel.fr](http://www.inter-hotel.fr)



### LES LOGIS

83 avenue d'Italie - 75013 Paris

Tél : 01 45 84 70 00

[www.logishotels.com](http://www.logishotels.com)



## Les réseaux délégataires (suite)



### LOUVRE HOTELS : KYRIAD, CAMPANILE, PREMIERE CLASSE

Village 5

50 place de l'Ellipse - CS 70050 - 92081 La Défense cedex

Tél : 01 42 91 46 00

[www.kyriad.fr](http://www.kyriad.fr)

[www.campanile.fr](http://www.campanile.fr)

[www.premiereclasse.fr](http://www.premiereclasse.fr)



### MERCURE

2 rue de la Mare Neuve - 91021 Evry cedex

Tél : 01 69 36 76 06

[www.mercure.com](http://www.mercure.com)



### NOVOTEL

2 rue de la Mare Neuve - 91021 Evry cedex

Tél : 01 69 36 76 05

[www.novotel.com](http://www.novotel.com)

(Source : [www.qualite-tourisme.gouv.fr](http://www.qualite-tourisme.gouv.fr))

## Autres réseaux non reconnus par la marque Qualité Tourisme™

A noter que cette liste n'est pas exhaustive :

- Relais du silence : [www.relaisdusilence.com/fr](http://www.relaisdusilence.com/fr)
- Châteaux et demeures de tradition : [www.chateauxdemeures.com](http://www.chateauxdemeures.com)
- Châteaux et hôtels de France : [www.chateauxhotels.com](http://www.chateauxhotels.com)
- Relais et châteaux : [www.relaischateaux.com/fr](http://www.relaischateaux.com/fr)
- Grandes étapes françaises : [www.grandesetapes.fr](http://www.grandesetapes.fr)
- Worldhotels : [www.worldhotels.com](http://www.worldhotels.com)
- Hôtels & Préférence : [www.hotelspreference.com](http://www.hotelspreference.com)
- Exclusive hotels : [www.exclusive-hotels.com](http://www.exclusive-hotels.com)
- Symboles de France : [www.symbolesdefrance.com](http://www.symbolesdefrance.com)
- The leading hotels : [www.lhw.com](http://www.lhw.com)
- Bio Hôtels : [www.biohotels.info/fr](http://www.biohotels.info/fr)
- Hôtels au naturel : [www.hotels-au-naturel.com](http://www.hotels-au-naturel.com)
- Romantik hotels : [www.romantikhôtels.com](http://www.romantikhôtels.com)
- Small luxury hotels : [www.slh.com](http://www.slh.com)
- Randhotel : [www.rando-accueil.com](http://www.rando-accueil.com)
- Famille-family : [www.famille-family.com](http://www.famille-family.com)

Il existe aussi le label Tourisme et Handicap. Pour toute information complémentaire, vous pouvez contacter Côte-d'Or Tourisme - Tél : 03 80 63 69 36 - Mail : [labels@cotedor-tourisme.com](mailto:labels@cotedor-tourisme.com)



## CONTACTS UTILES

### **MARQUE QUALITE TOURISME™**

Direction du Tourisme  
23 Place de Catalogne - 75014 PARIS  
Tél : 01 70 39 93 00  
<http://www.qualite-tourisme.gouv.fr>

### **DIRECCTE TOURISME BOURGOGNE**

Développement des Entreprises et des Territoires  
15-17 avenue Jean Bertin - 21000 Dijon  
Tél : 03 80 29 40 60 - Fax : 03 80 29 40 94  
Mail : [det.bourgogne@direccte.gouv.fr](mailto:det.bourgogne@direccte.gouv.fr)

### **UNION DES METIERS ET DES INDUSTRIES DE L'HOTELLERIE – UMIH COTE-D'OR**

Parc de Mirande - 14 L rue Pierre de Coubertin - 21000 Dijon  
Tél : 03 80 65 81 81 - Fax : 03 80 65 03 10  
Mail : [umih21@wanadoo.fr](mailto:umih21@wanadoo.fr)  
<http://www.umih-bourgogne.fr/21>

### **CLUB HOTELIER DIJON BOURGOGNE**

SRH Sainte Anne  
Rue Sainte Anne  
21000 Dijon

### **Contact CCI Côte-d'Or :**

Nathalie DELARCHE, Animatrice Tourisme  
Tél : 03 80 65 91 40 - Fax : 03 80 65 92 79  
Mail : [nathalie.delarche@cci21.fr](mailto:nathalie.delarche@cci21.fr)