

*HOTELcert® est une démarche qualité initiée en 2001 par l'Assemblée Française des Chambres de Commerce et d'Industrie et l'Union des Métiers et des Industries de l'Hôtellerie, principal syndicat professionnel.*

## Les activités et le référentiel:

Marque déposée du Groupe AFNOR, la certification HOTELcert® est accessible à tout hôtel classé tourisme (au sens de l'arrêté du 14 février 1986).

Le référentiel comporte 622 critères qui portent principalement sur la qualité de l'accueil, de l'information, du séjour, du service petit déjeuner (en chambre et en salle), de l'environnement de l'hôtel, de la réception, des parties communes et des chambres.

## L'intérêt de la certification :

- La certification est une activité par laquelle un organisme reconnu et indépendant (dans le cas d'HOTELcert®, l'AFAQ) donne une assurance écrite qu'une organisation, un processus, un service, un produit sont conformes à des exigences spécifiées dans un référentiel. L'engagement dans cette démarche représente donc une garantie de qualité pour le client.
- Contrairement au dispositif de classement par étoiles, lié à des critères d'aménagement, le référentiel national HOTELcert® **valorise la qualité des services rendus aux clients.**
- La démarche de certification constitue un outil de management en interne (amélioration de l'efficacité du fonctionnement de l'équipe, mobilisation autour d'un projet fédérateur etc.).
- La certification constitue un argument différenciateur pour l'hôtelier que ce dernier peut valoriser dans ses supports de communication.

## Comment adhérer :

- Contacter le conseiller Tourisme de la Chambre de Commerce, qui accompagnera l'hôtelier dans sa démarche de certification.
- Un audit de certification est réalisé par l'AFAQ (Association Française pour l'Assurance Qualité).  
Il consiste d'une part en une vérification des prestations de l'hôtel depuis la réservation téléphonique jusqu'au paiement de la facture et le départ de l'établissement (visite mystère) ; et d'autre part en un volet documentaire (évaluation des dispositifs de suivi et d'organisation : traitement des réclamations etc.)
- L'établissement évalué reçoit, après avis favorable des experts, un certificat valable pour 3 ans.
- Un audit de contrôle est réalisé tous les dix huit mois.

## Bon à savoir :

- Trois hôtels dans le Bas-Rhin sont actuellement certifiés HOTELcert® :
  - l'Hôtel Maison Rouge à Strasbourg
  - l'Hôtel Hannong à Strasbourg
  - l'Hôtel ARNOLD à Itterswiller
- La démarche de Certification de Services HOTELcert est reconnue QUALITE TOURISME et les établissements du réseau qui ont été reconnus conformes à cette démarche peuvent afficher le logo Qualité Tourisme.



## Contacts et liens utiles

**AFNOR Certification**  
11 rue Francis de Pressensé  
93571 LA PLAINE SAINT DENIS  
CEDEX FRANCE  
Tél. : +33 (0)1 41 62 80 00  
<http://www.hotelcert.com>

**Chambre de Commerce et d'Industrie de  
Strasbourg et du Bas-Rhin**  
10 Place Gutenberg  
67081 Strasbourg  
Tél. : +33 (0) 3 88 75 25 25  
<http://www.strasbourg.cci.fr/>