

Classification des établissements hôteliers

François de Grandpré

Volume 8, numéro 2, juillet 1989

Hébergement et tourisme

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1080319ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1080319ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Université du Québec à Montréal

ISSN

0712-8657 (imprimé)

1923-2705 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cet article

de Grandpré, F. (1989). Classification des établissements hôteliers. *Téoros*, 8(2), 10–12. <https://doi.org/10.7202/1080319ar>

Classification des établissements hôteliers

En 1984-1985, une équipe de chercheurs de l'Université du Québec à Trois-Rivières¹ procédait à la classification des pourvoirs de chasse et de pêche du Québec. À l'époque, l'élaboration de la recherche avait témoigné de la rareté des documents de référence sur les systèmes de classification et ainsi provoquer une étude des systèmes de classification des équipements touristiques². Centré essentiellement sur la classification hôtelière, le présent article s'intéresse à deux éléments de cette étude: les caractéristiques des guides hôteliers et les processus de classification.

Excellentes sources d'information pour le touriste et outils de développement touristique indéniables, il semble que les guides de classification hôtelière, comme Michelin en France ou celui de l'American Automobile Association aux États-Unis, se multiplient à travers le monde sans règle ni standard depuis près d'un siècle. En conséquence, malgré leur apparente similitude, les guides proposés aux voyageurs ainsi que les systèmes de classification utilisés diffèrent considérablement de l'un à l'autre.

Partant de ce fait et dans l'intention de contribuer à une meilleure connaissance des pratiques de classification hôtelière, nous ferons état dans un premier temps des caractéristiques des guides hôteliers et ensuite, du processus de classification.

Principales caractéristiques des guides

Les guides de classification hôtelière possèdent tous leurs particularités. En effet, le format, la présentation, les symboles utilisés, la clientèle cible, l'objet et même le service sur lequel porte la classification font de chacun d'eux un outil particulier. Le tableau 1 fait ressortir quelques caractéristiques de vingt-huit guides de classification hôtelière en usage dans seize pays³. Certaines données de l'analyse proviennent des études de Macke⁴ (1973), Chapman⁵ (1980) et Vine⁶ (1981) et sont utilisées comme complément d'information.

L'année de publication est un élément à considérer dans l'analyse des guides de classification, les informations et leur format pouvant varier d'une édition à l'autre. Au tableau 1, la plupart des guides analysés datent de 1986. La mention projet signifie que le guide est ou a déjà été en cours de développement comme c'est le

cas au Canada pour la classification des établissements hôteliers des provinces de l'Atlantique. Soulignons que le projet de classification des établissements de la Nouvelle-Écosse, développé au début des années '80 par le *Tourism Industry Association of Nova Scotia*, a été mis de côté au profit du projet du *Economic Planning Group of Canada*⁷ qui regroupe les établissements hôteliers des quatre provinces de l'Atlantique (Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse, Île-du-Prince-Édouard et Terre-Neuve). D'autre part, toujours en ce qui concerne le Canada, l'étude de Macke indiquait, voilà 16 ans, l'existence d'une classification des établissements hôteliers au Manitoba et en Saskatchewan. Nous ne savons pas si ces guides existent toujours, raison pour laquelle ils n'apparaissent pas dans le tableau.

Le mode d'entrée des établissements dans le guide est aussi un élément susceptible de faire varier les informations d'un guide à l'autre. En général, il semble qu'elle s'effectue selon trois modes: la classification choisie, la classification volontaire ou encore la classification obligatoire.

La classification choisie se caractérise par le fait que l'organisme classificateur procède à une sélection des établissements à partir d'exigences précises. Cette méthode produit des guides qui ne contiennent que les meilleurs établissements. C'est le cas pour les guides français tels "Le Bottin Gourmand", Gault Millau, les guides Hachette et Michelin ainsi que pour les guides américains AAA, Brewster, Exxon, Fisher et Mobil.

Par ailleurs, une classification est dite volontaire lorsque l'opérateur fait lui-même les démarches nécessaires pour que son établissement soit classifié dans un guide. C'est la méthode utilisée par le gouvernement ontarien et éventuellement par les provinces maritimes. Mis à part ces provinces canadiennes, il semble que l'Angleterre soit le seul pays à procéder à une classification volontaire.

Quant à la classification obligatoire, elle inclut la totalité des établissements situés sur le territoire concerné. Seuls les organismes gouvernementaux ou mandatés par ces derniers peuvent se permettre cette approche. Le Québec, la Colombie, l'Espagne, le Ghana, l'Irlande du Nord et le Sri Lanka sont des pays qui procèdent à une classification obligatoire.

* Monsieur François de Grandpré est assistant de recherche au Département des Sciences du loisir à l'Université du Québec à Trois-Rivières.

TABLEAU 1
Quelques caractéristiques des guides hôteliers

Pays	Année de la publication*	Choisie volontaire obligatoire	Club automobile Gouvernement Firme neutre	Nombre de classes	Nombre de catégories	Inclut restaurants oui/non
Guides						
CANADA						
N.-Écosse (TIANS)	PROJET	V	G	5	7	N
Ontario	1986	V	G	5	9	N
P. Atlantique (EPC)	PROJET	V	G	5	ND	N
Québec	1986	O	G	6	5	N
ÉTATS-UNIS						
AAA	1986	C	C	5**	13	O
Brewster	1984	C	F	4	ND	O
Exxon	1981	C	F	5	ND	O
Fisher	1986	C	F	5**	1	O
Mobil	1987	C	F	5	6	O
AFRIQUE DU SUD	1985	ND	G	5	5	N
ALLEMAGNE	ND	ND	G	6	ND	ND
ANGLETERE						
AA	1986	V	C	5	1	O
English T. Board	1980	V	G	6	ND	ND
Royal A. Club	ND	V	C	ND	ND	ND
AUSTRALIE	1986	ND	C	9	2	N
AUTRICHE	86/87	ND	C	5	7	N
COLOMBIE	ND	O	G	5	4	ND
ESPAGNE	ND	O	G	5	4	N
FRANCE						
Le Bottin						
Gourmand	1986	C	F	5	1	O
Gault Millau	1986	C	F	5	1	O
Hachette	1986	C	F	4	1	O
Michelin	1986	C	F	5	1	O
GHANA	PROJET	O	G	5	ND	ND
HOLLANDE	ND	ND	G	ND	ND	ND
INDE	ND	ND	ND	5	ND	ND
IRLANDE	ND	ND	G	5	4	ND
IRLANDE DU NORD	86/87	O	G	5**	2	N
SRI LANKA	ND	O	G	5	ND	ND

Légende:

ND: Information non disponible.

*: Année de la publication des guides recensés.

** : Sans compter une classe additionnelle qui n'utilise aucun symbole.

Qui classe? L'ensemble des organismes classificateurs est constitué de trois institutions distinctes: les clubs automobiles, les gouvernements et les firmes neutres³. Dans notre analyse, sur l'ensemble des guides recensés, 52% des classifications ont été effectuées par un gouvernement, 29% par une firme neutre et 19% par un club automobile. Il est intéressant de noter à ce propos qu'au Canada, la classification hôtelière est toujours de source gouvernementale et que, dans ce créneau d'activité, seuls les États-Unis et la France ont une demande suffisante pour permettre à des firmes neutres ou privées d'être actives.

Nous faisons une distinction entre les classes et les catégories utilisées dans les guides répertoires. Une classe réfère à une mesure de qualité, par exemple "hôtel de confort supérieur" et une catégorie réfère soit à une mesure de quantité d'équipement, "hôtel bien équipé" ou à la nature de l'établissement "hôtel, motel, etc."

La quatrième colonne du tableau indique le nombre de classes utilisées dans chaque guide. Ce nombre varie entre quatre et neuf, cinq étant le nombre de classes le plus souvent utilisées. Vingt des vingt-six (77%) des guides pour lesquels nous détenons cette information ont un système à cinq classes, trois (11%) utilisent six classes, deux (8%) en utilisent deux et un (4%) en utilise neuf. Des vingt systèmes à cinq classes, trois en incluent une sixième sans symbole. Dans le cas d'une classification choisie, cette classe sans symbole représente des établissements d'un certain mérite mais qui n'atteignent pas le standard pour se mériter un symbole. Dans le cas d'une classification obligatoire, n'avoir aucun symbole signifie que l'établissement ne rencontre pas les normes minimales.

L'avant dernière colonne indique le nombre de catégories utilisées dans les guides. Nous les avons divisées en trois groupes. D'abord celui qui classe indifféremment tous les types d'établissements sous le terme générique "hôtel" (33%), ensuite celui qui utilise deux catégories⁴ (11%) et finalement celui qui utilise quatre catégories et plus (56%).

Enfin, la dernière colonne indique si les guides incluent les restaurants autres que ceux reliés aux établissements hôteliers. On peut voir que dix (53%) des dix-neuf guides les incluent.

Processus de classification

L'étude des guides et des systèmes a indiqué des grandes tendances dans les processus de classification dont les principaux éléments sont schématisés à la figure 1. Il importe de préciser que le schéma est une représentation sommaire des procédés les plus fréquemment rencontrés et non une description complète de ceux-ci.

La figure montre que selon l'organisme qui classe, on obtient une classification fonda-

mentalement différente. Les trois principaux organismes classificateurs sont, dans l'ordre, les gouvernements, les firmes neutres et les clubs automobiles. Il arrive aussi parfois que des firmes non-neutres (habituellement représentées par l'association des hôteliers) participent au développement de systèmes de classification.

Comme le but poursuivi est différent pour chacun des organismes classificateurs, les moyens qu'ils prennent pour classifier varient. La figure 1 illustre comment le but visé influence la condition d'entrée et la technique de collecte utilisées. Les deux premiers organismes classificateurs, le gouvernement et la firme non-neutre, visent à augmenter la qualité de l'industrie et à développer cette dernière. Les deux organismes suivent le même cheminement à partir de ce point, visant tous deux une meilleure mise en marché du produit. Le gouvernement focalise davantage sur le futur de l'industrie en espérant que les standards de classification feront augmenter la qualité et la firme non-neutre souhaite que le système soit un outil de marketing pour l'ensemble des opérateurs en tant qu'industrie et pour chacun d'eux en tant que propriétaires. Pour atteindre leur but, et surtout pour augmenter la qualité de l'industrie, les organismes classificateurs doivent s'assurer la plus grande participation possible. En fait, les organismes classificateurs qui représentent un gouvernement rendent souvent la classification obligatoire. Ceci s'applique à tous les systèmes de classifications observés et en opération. Seul le gouvernement ontarien fait exception puisqu'il classe sur une base volontaire. Dans ce dernier cas, tous les hôtels se trouvent dans le guide, mais seuls les établissements dont les propriétaires ont fait les démarches nécessaires sont classifiés. Les gouvernements possèdent

des dossiers sur chaque opérateur qui sont généralement maintenus à jour par un questionnaire annuel adressé à l'opérateur et parfois complété par la visite de quelques inspecteurs. Ces informations peuvent servir de base à la classification, mais sont insuffisantes pour une classification complète. Pour les quelques systèmes de classification connus, les gouvernements tendent à employer davantage le "classificateur sans expertise dans le domaine" qui est plus objectif que l'opérateur et perçu moins négativement que l'inspecteur.

Le club automobile et la firme neutre peuvent aussi être regroupés. Ils ont en commun quelques caractéristiques dont le fait qu'ils soient privés et qu'ils sélectionnent eux-mêmes les établissements à inclure dans leur guide. En outre, ils poursuivent des buts similaires. Le premier vise à offrir un service à ses membres et le second à faire des profits. Leur méthode de collecte est habituellement plus sophistiquée que celle des gouvernements. On privilégie par exemple l'utilisation des "classificateurs experts dans le domaine" (des personnalités reconnues de préférence) particulièrement pour la classification de la restauration rattachée à l'hébergement.

Enfin, les processus aboutissent à trois types de classification. La dernière, en terme de qualité informative, est le "niveau de service". Un questionnaire aux opérateurs suffit généralement à l'évaluer, celui-ci ne requérant qu'une évaluation quantitative de la diversité des services offerts sans faire allusion à leur qualité. La "qualité des lieux", en plus d'utiliser les niveaux de service, utilise dans une certaine mesure des indicateurs de qualité. Le classificateur doit par exemple vérifier certains éléments comme la propreté, l'état du mobilier, la fraîcheur des

aliments, etc.. Enfin, la plus difficile à réaliser, mais aussi la plus porteuse d'information, est la classification qui permet de mesurer la "qualité des services". Dans ce type de classification, le classificateur doit déterminer le degré de qualité des services offerts. Il doit donc posséder une expertise lui permettant d'appréhender la réalité et de porter un jugement juste et équitable sur des éléments souvent complexes à évaluer.

Conclusion

L'analyse des systèmes de classification hôtelière permet de mieux connaître et aussi de mieux comprendre les guides et les processus de classification. La mise en relief de différentes variables montre qu'il existe des caractéristiques communes entre les différents guides et des grandes tendances au niveau du processus de classification. On constate qu'un des rouages importants du processus de classification est l'organisme classificateur lui-même, son statut et le but qu'il poursuit.

Il est certain que les limites de cet article obligent à passer sous silence plusieurs aspects de la classification hôtelière qui sont étudiés dans l'étude sur les systèmes de classification¹⁰, étude qui à son tour ne comble certainement pas le trou dans la littérature à ce sujet. Aussi serait-il souhaitable que la recherche se poursuive pour, par exemple, préciser l'impact économique et sociaux des classifications sur les pays hôtes ou encore mesure l'apport réel des guides de classification pour l'hôtelier.

NOTES EXPLICATIVES

- (1) Recherche mandatée par le ministère de la Chasse et de la Pêche et dirigée par André Barabé, Max d'Amours, Gilles Pronovost, Robert Soubrier.
- (2) DE GRANDPRÉ, François (1987). *Analyse comparative des systèmes de classification et des guides touristiques en usage dans certains pays occidentaux*, mémoire présenté à l'Université du Québec à Trois-Rivières, 188 pages.
- (3) Certains organismes classifient d'autres pays que le leur mais nous ne les avons inclus qu'une seule fois, sous leur pays d'origine.
- (4) MACKIE, Marlene (1973). *Report on Accommodation Classification Systems*, Canada, septembre, 17 pages.
- (5) CHAPMAN, Masa (1980). *Comparative Study of Classification Systems*, Angleterre, 66 pages.
- (6) VINE, P.A.L. (1981). *Hotel Classification - Art or Science?*, dans *International Journal of Tourism Management*, vol. 2, no 1, mars, pp. 18-29.
- (7) The Economic Planning Group of Canada, *Atlantic Provinces Accommodation Grading System Study*, rapport final, janvier 1984, 250 pages.
- (8) C'est-à-dire un organisme privé qui n'a aucun lien direct avec l'industrie hôtelière, qui n'est ni un organisme gouvernemental ni un club automobile.
- (9) Les systèmes à deux catégories sont celui du *National Road and Motorist Association* (Australie) qui utilise les catégories "Hôtel" et "Motel" et celui du *Northern Ireland Tourist Board* qui utilise "Hôtel" et "Pension de famille" ("guesthouse").
- (10) DE GRANDPRÉ, François, *op. cit.*

Figure 1
Tendances dominantes dans les processus de classification utilisés

Organisme classificateur	Gouvernement	Firme non-neutre	Club automobile	Firme neutre
But	Augmenter la qualité	Développer l'industrie	Offrir un service aux membres	Faire des profits
Conditions	Obligatoire: inclut tous les établissements	Choisie: sélection d'établissement	Volontaire*: selon la demande des opérateurs	
Technique de collecte**	Questionnaire aux opérateurs	Classificateur sans expertise du domaine	Classificateur expert du domaine	Sondage auprès de la clientèle
Type de classification	Niveau de service	Qualité des lieux	Qualité des services	

* Le système de classification de l'Ontario fait exception, il est administré par le gouvernement mais ne classe pas tous les établissements: même s'il les inclut tous au niveau descriptif.

** À ceci peut s'ajouter d'autres sources comme l'opinion des utilisateurs du guide et l'information contenue dans le guide de l'année précédente.