



Une Étoile est née

Séjourner dans un hôtel cinq étoiles peut être une véritable expérience. Non seulement ces établissements sont luxueux, mais leur personnel vous chouchoute également. Un rêve devenu réalité! 😊

Systemes de classification par étoiles^{1,2,3,4,5}

Le système de classification par étoiles des hôtels est une méthode utilisée pour classer les hôtels en fonction de leur emplacement, de leur qualité générale, de leurs équipements, de leurs services et de leurs installations. Le nombre d'étoiles d'un hôtel indique le niveau de luxe et de confort qu'il offre. Un hôtel une étoile n'est pas malpropre ou dangereux. Il est

¹ <https://www.siteminder.com/r/hotel-star-rating-systems/>

² <https://www.littlehotelier.com/blog/running-your-property/hotel-star-rating-system/>

³ <https://www.webstaurantstore.com/blog/3566/hotel-star-explained.html>

⁴ <https://www.kayak.com/news/what-do-hotel-stars-mean/>

⁵ <https://www.cnbc.com/2022/12/11/what-do-hotel-star-ratings-mean-heres-a-breakdown.html>

simplement dépourvu d'équipements ou de services supplémentaires. En revanche, les hôtels cinq étoiles sont ce qu'il y a de mieux : l'attention portée aux détails est inégalée, le service à la clientèle est personnalisé et la liste des équipements est longue. Ils sont également magnifiquement décorés et entretenus, et souvent situés dans des bâtiments historiques.

Malheureusement, il n'existe pas de système d'évaluation universel. Chaque organisation qui évalue les hôtels a ses propres critères. Un projet appelé "World Hotel Rating" visait à normaliser les classements dans le monde entier, mais cela remonte à plus de dix ans et rien ne s'est encore concrétisé. Voici quelques organisations bien connues qui attribuent des étoiles :

- **AAA** (American Automobile Association, Amérique du Nord). Aux États-Unis, l'AAA est l'une des organisations les plus connues pour l'évaluation des hôtels. Elle utilise un système de notation en diamant, allant de 1 à 5 diamants, pour évaluer la qualité des hôtels sur la base de nombreux critères.
- **Le Forbes Travel Guide** (mondial) est réputé pour son processus d'inspection rigoureux et indépendant. Il attribue des notes de 1 à 5 étoiles, en mettant l'accent sur les hôtels de luxe. Ses critères mettent l'accent non seulement sur la qualité des installations, mais aussi sur le niveau de service fourni.
- **L'Union Hotelstars** (Europe) utilise des critères communs pour unifier les classements par étoiles dans toute l'Europe. À ce jour, 20 pays y ont adhéré et plus de 22 000 hôtels ont été classés. Mais les pays les plus populaires d'Europe - la France, l'Espagne et l'Italie - ne font pas partie des pays membres ; chacun a son propre système de classement géré par les gouvernements nationaux ou régionaux.
-
- **Le guide MICHELIN** (mondial), surtout connu pour l'évaluation des restaurants, évalue également les hôtels, en particulier en Europe et en Asie. Il met l'accent sur les hôtels de luxe et les hôtels-boutiques.

Les systèmes de classement par étoiles ne sont pas le seul moyen d'évaluer la qualité d'un hôtel. La plupart des voyageurs se tournent vers des plateformes en ligne telles que Google Hotel Finder et TripAdvisor pour trouver leur prochain séjour. L'obtention d'avis positifs sur ces plateformes peut être tout aussi importante, voire plus, que l'obtention d'un certain nombre d'étoiles par le biais des classements traditionnels.

L'histoire^{6,7,8,9,10,11}

En 1900, moins de 3 000 voitures circulent en France. Pour augmenter la demande de voitures et de pneus, les fabricants de pneus et les frères Édouard et André Michelin publient un guide pour les automobilistes français, le **Guide Michelin**. Cette première édition gratuite du guide est diffusée à près de 35 000 exemplaires. Il fournit aux automobilistes des informations telles que des cartes, des instructions pour la réparation et le remplacement des pneus, des listes de garagistes, d'hôtels et de stations-service dans toute la France.

Aux États-Unis, le système de classement par étoiles Forbes a été créé en 1958 par Mobil, une société pétrolière et gazière, pour refléter le guide Michelin. Marion et Alden Stevens, auteurs de *The Stevens America, a Traveler's Guide to the United States*, ont contacté les éditeurs Simon & Schuster pour réaliser un autre livre de voyage. Schuster leur propose de créer un guide de type Michelin pour les États-Unis. Après de longues négociations, Magnolia Oil (qui deviendra plus tard Mobil) accepte de financer le projet. Comme le territoire de Magnolia comprenait l'Arkansas, la Louisiane, l'Oklahoma, le Texas et le Nouveau-Mexique, le premier Mobil Travel Guide, format de poche, 1958-59, ne couvrait que cette région. Une fois que les Stevens se sont engagés à produire le Mobil Travel Guide, ils ont embauché et formé neuf personnes, qu'ils ont payées 1,75 dollar par

⁶ <https://hoteltechreport.com/news/hotel-star-ratings>

⁷ <https://www.waldenu.edu/online-masters-programs/master-of-business-administration/resource/the-history-behind-the-hotel-star-system>

⁸ <https://www.quora.com/Who-invented-the-star-rating-system-Why-is-it-used-to-evaluate-hotels-restaurants-movies-and-plays-but-not-books-or-works-of-art#:~:text=The%20star%20rating%20system%20for,the%20best%20service%20and%20amenities>

⁹ https://en.wikipedia.org/wiki/Michelin_Guide

¹⁰ <https://www.escoffier.edu/blog/world-food-drink/a-brief-history-of-the-michelin-guide/>

¹¹ https://media.oregonlive.com/travel_impact/other/DiamondRatingGuidelines.pdf

inspection. Au fur et à mesure que l'opération se développait, les inspecteurs sur le terrain - généralement des enseignants et des étudiants diplômés qui travaillaient pendant leurs vacances d'été - recevaient une formation accélérée de trois jours et étaient renvoyés chez eux. En 2009, le Mobil Travel Guide original a été relancé sous le nom de Forbes Travel Guide. Le guide a cessé d'être publié sous forme imprimée en 2011 et est désormais entièrement en ligne. Aujourd'hui, les inspecteurs incognito de Forbes visitent près de 1 000 hôtels, restaurants et spas dans le monde entier et utilisent jusqu'à 900 critères pour déterminer les notes.

En 1937, les premiers représentants de l'AAA sur le terrain ont été engagés pour inspecter les hébergements et les restaurants, et en 1963, l'AAA a commencé à attribuer des notes d'hébergement allant de "bon" à "exceptionnel". En 1977, l'AAA a introduit le système de notation "Diamant", en utilisant un diamant pour marquer le 75^e anniversaire de l'association, et a commencé à mettre en place des notations "Diamant" pour les restaurants en 1985.

Faits amusants¹²

- Selon le Forbes Travel Guide Star Award 2023, les États-Unis comptent 95 hôtels et centres de villégiature cinq étoiles.
- En 2023, la ville qui comptera le plus grand nombre d'hôtels cinq étoiles dans le monde sera Londres, avec 75 établissements, suivie de Dubaï (61), New York (59), Paris (56) et Miami (46).
- En parlant d'hôtels cinq étoiles : *Le Royal Mansion*, situé dans l'Atlantis, *The Royal* à Dubaï, et *l'Empathy Suite*, dans le *Palms Casino Resort* à Las Vegas, sont les chambres les plus chères du monde, à 100 000 dollars la nuit !

Qu'ils séjournent dans un hôtel une ou cinq étoiles, les clients s'attendent à ce que leur environnement soit propre et confortable. Pour que les clients puissent plus facilement donner un pourboire au personnel pour son travail

¹² <https://www.investopedia.com/financial-edge/0410/navigating-the-hotel-star-system.aspx#:~:text=Aussi%20connu%20comme%20les%20hôtels%20supérieurs,%20la%20linge%20et%20les%20produits%20de%20bain%20finis>

acharné, pourquoi ne pas mettre en place une solution de pourboire électronique comme **Tip&Go** ? **Tip&Go**, le visage derrière votre confort !

Francis Léonard, Directeur général

TIP&GO®

Abonnez-vous à notre blogue !

<https://www.linkedin.com/build-relation/newsletter-follow?entityUrn=7157523727176359936>

[#etipping](#), [#tippingapp](#), [#staffshortage](#), [#cashlesstipping](#),
[#electronic tipping](#), [#hotelindustry](#), [#hospitality](#), [#hotelstarrating](#)