

La norme CEDEAO de classement des hôtels, auberges et motels

a. Fondements juridiques & gouvernance

- **Base juridique récente**

En juillet 2023, la CEDEAO a adopté le Règlement C.REG.2/07/23 qui fixe des critères de classement des établissements d'hébergement touristique (EHT) et crée un régulateur régional (ECOWAS Tourist Accommodation Regulator – ETAR) pour appuyer/contrôler la mise en œuvre dans les États membres. Une plateforme numérique CEDEAO est en cours de déploiement pour dématérialiser les demandes, l'instruction et le suivi des classements.

- **Ancien socle réglementaire.** Le règlement C/REG.14/12/99

Constituait la base antérieure pour l'« adoption des normes de classement et des conditions d'homologation des hôtels, auberges et motels » ; de nombreux textes nationaux s'y réfèrent encore (hygiène/santé, contrôles, etc.).

b. Champ d'application & typologie officielle

- La norme CEDEAO couvre l'ensemble des hébergements touristiques et prévoit des grilles par type (hôtel, motel, auberge, écolodge, etc.). Les documents techniques nationaux (ex. CÔTE D'IVOIRE/CODINORM) reprennent ce champ d'application et les modalités/critères de classement des hôtels (et séries analogues pour les autres types).

- **9 types d'Établissements d'Hôtellerie et de Tourisme** sont officiellement identifiés par la CEDEAO :

- Hôtel,
- Motel,
- Auberge,
- Chambre d'hôtes/guest house,
- Appart'hôtel,
- Camping/caravane,
- Village de vacances,
- Bateau/péniche (« botel »),
- Ecolodge.

Cette harmonisation prend en compte les formes récentes (appart'hôtels, résidences, Airbnb/para-hôtelier).

- **Signalétique & panonceaux.** Les panneaux de classement incluent la typologie (initiale du type : p. ex. « H » pour hôtel, « A » pour auberge, « A.H. » pour appart'hôtel, etc.) afin d'unifier la lisibilité pour les clients.

c. Architecture des critères & logique d'étoiles

- **Système d'étoiles** (généralement 1★ à 5★) avec **critères “obligatoires”** et **critères à points** (scoring) par domaines : espaces publics, hébergement (chambres/suites), sanitaires, sécurité & sûreté, réception/conciergerie, restauration & petit-déjeuner, services, équipements & technologies, accessibilité, RH/compétences, hygiène.

Les grilles CEDEAO (versions nationales) détaillent, par étoile, les exigences **minimales** et les **éléments différenciants** (ex. langues étrangères en front-office, moyens de paiement, business-center, etc.).

- **Hygiène & santé.** Les autorités nationales rappellent l'application stricte des **normes sanitaires CEDEAO** (toilettes publiques séparées H/F, circuits propres/sales, eau potable/glacière alimentaire, etc.) qui conditionnent l'éligibilité au classement. [Au Sénégal, le cœur du Sénégal](#)

d. Processus de classement (trame commune)

1. **Demande** de classement (plateforme CEDEAO à terme / guichet national) avec pièces administratives.
2. **Auto-évaluation** (grille).
3. **Visite d'audit/inspection** par une équipe habilitée.
4. **Notation** : vérification des **critères obligatoires** par étoile + totalisation des **points**.
5. **Décision** d'attribution (étoiles & type) et **émission du panneau**.
6. **Contrôles** et **renouvellement** périodique (modalités fixées nationalement, sous supervision CEDEAO/ETAR).

e. Spécificités/évolutions à connaître

- **Harmonisation régionale renforcée (post-2023).**

Le nouveau cadre vise transparence, équité et compétitivité à l'échelle CEDEAO, avec statistiques en temps réel, réduction des délais/coûts administratifs et promotion des établissements conformes via un portail destination CEDEAO.

- **Élargissement des familles d'hébergement.**

L'intégration d'Airbnb/para-hôtelier, appart'hôtels, résidences et écolodges corrige les limites des anciennes normes et sécurise le jeu concurrentiel.

- **Référentiel prix envisagé.** Des travaux CEDEAO ont évoqué un référentiel tarifaire pour éviter certaines formes de concurrence déloyale et protéger la valeur du classement.

f. Ce que cela change pour un exploitant (hôtel/motel)

- **Lecture par étoiles, type & panneau unique** dans toute la région ⇒ meilleure lisibilité pour le marché et les OTA.
- **Exigences sanitaires & sûreté** plus strictes et traçables (audits), avec un canal digital CEDEAO pour fiabiliser dossiers & contrôles.
- **Compétences & langues** davantage normées au front-office (impact RH/formation).

- **Capex ciblés** possibles pour gagner une étoile : modernisation salles de bains/sanitaires, accessibilité, moyens de paiement, connectivité, sécurité incendie, qualité F&B. (Synthèse des grilles).

g. Domaines de contrôle de la norme CEDEAO

Espaces publics, accessibilité et environnement immédiat

Ce domaine évalue la première impression et la conformité environnementale de l'établissement.

- **Localisation et accès** : signalisation claire depuis la voie publique, accessibilité véhicules/personnes à mobilité réduite (PMR), environnement propre et sécurisé.
- **Façade et abords** : entretien des façades, jardin, parking, éclairage extérieur, rampe d'accès pour PMR.
- **Hall et réception** : propreté, climatisation/ventilation, mobilier de qualité, zone d'attente, décoration en cohérence avec la catégorie.
- **Accessibilité universelle** : ascenseur, rampe, ascenseurs adaptés, indications visuelles et tactiles (à partir de 3★).

Ces critères participent directement à la **valorisation de l'image de marque** et à la conformité avec les politiques d'inclusion CEDEAO.

Chambres et suites

Ce domaine est le plus lourdement pondéré dans l'évaluation.

Surface minimale : variable selon l'étoile (souvent : 9 m² minimum pour 1★, 12–14 m² pour 2–3★, 16 m² pour 4★, 20 m² + pour 5★).

- **Confort du mobilier** : lit(s) adapté(s), bureau, chaise, penderie, miroir, poubelle, lampe de chevet.
- **Équipements techniques** : climatisation ou ventilation, télévision, téléphone, wi-fi, prises électriques accessibles.
- **Décoration et insonorisation** : niveau de finition conforme au standing annoncé, rideaux occultants, isolation acoustique.
- **Linge et entretien** : literie propre, draps changés régulièrement, linge de toilette adapté au nombre de clients.
- **Services additionnels (selon catégorie)** : mini-bar, coffre-fort, plateau de courtoisie, fer à repasser (à partir de 4★).

La chambre est le **produit-cœur** ; sa conformité conditionne directement la catégorie finale.

Salles de bains et sanitaires

- **Propreté et hygiène** : sol, murs, plafond impeccables, absence d'odeur, matériel fonctionnel.
- **Équipements obligatoires** : lavabo, miroir, WC, douche ou baignoire, eau chaude/froide, poubelle, sèche-serviettes.
- **Eau et pression** : continuité du service, température réglable, absence de fuite.
- **Produits d'accueil** : savon, shampoing, papier hygiénique, serviette (qualité variable selon étoile).
- **Sanitaires publics** : séparation H/F, accessibilité PMR, ventilation, robinetterie fonctionnelle.
- **Entretien quotidien** : plan de nettoyage, personnel identifié, fiches de contrôle.

La norme CEDEAO insiste sur la **salubrité et l'entretien journalier**, critères éliminatoires pour le classement.

Réception, accueil et services aux clients

- **Accueil** : ouverture 24 h/24 à partir de 3★, 16 h/24 en dessous. Présence d'un personnel formé, tenue correcte.
- **Langues** : à partir de 3★, au moins deux langues (français + anglais) maîtrisées à la réception.
- **Conciergerie et bagagerie** : services disponibles selon catégorie, notamment transport bagages, renseignements touristiques.
- **Service de réservation** : téléphonique, e-mail, en ligne ; gestion informatisée conseillée.
- **Check-in / Check-out** : procédures normalisées (fiche police, règlement, facture).
- **Information client** : affichage des tarifs, numéros d'urgence, règlement intérieur, classement visible.

La réception est la **vitrine du professionnalisme** ; c'est un axe clé de la perception qualité.

Restauration et petit-déjeuner

- **Capacité** : proportionnelle au nombre de chambres (souvent 50 % minimum de la capacité d'accueil).
- **Qualité de la salle** : hygiène, mobilier, luminosité, ventilation.
- **Menu et variété** : offre équilibrée, produits locaux valorisés, respect normes sanitaires.
- **Petit-déjeuner** : inclus ou en option, diversité minimale selon catégorie (continental, buffet, etc.).
- **Cuisine et hygiène** : zone de préparation séparée, stockage des produits frais/surgelés conforme, personnel équipé.
- **Contrôles CEDEAO hygiène alimentaire** : traçabilité des produits, nettoyage et désinfection, température conservation.

Au-delà du service, la restauration contribue au **tourisme culinaire local**, point valorisé dans les normes révisées.

Sécurité et sûreté

- **Sécurité incendie** : détecteurs, extincteurs, issues de secours signalées, plans d'évacuation affichés, exercices périodiques.
- **Sûreté des personnes et des biens** : coffre-fort, surveillance 24 h/24, registre des visiteurs, caméras dans les zones sensibles (hors chambres).
- **Sécurité électrique et gaz** : conformité des installations, contrôles périodiques, absence de danger.
- **Assurances** : police d'assurance en cours de validité couvrant incendie et responsabilité civile.
- **Éclairage de secours et groupes électrogènes** : obligatoires à partir de 3★.

Domaine crucial ; un défaut majeur peut suspendre ou retirer un classement.

Hygiène, environnement et gestion durable

- **Nettoyage quotidien** : procédures écrites, plan de contrôle, utilisation de produits agréés.
- **Gestion des déchets** : tri, collecte, élimination sécurisée.
- **Blanchisserie** : propre, ventilée, respect de la chaîne propre/sale.
- **Eau et glace alimentaire** : contrôles bactériologiques réguliers.
- **Pratiques durables** : réduction consommation eau/énergie, recyclage, éclairage LED, sensibilisation du personnel et des clients.

Cette dimension est de plus en plus pondérée pour refléter la **transition écologique** du tourisme ouest-africain.

Technologies, moyens de paiement et communication

- **Connectivité** : wi-fi gratuit dans les espaces communs dès 2★, dans les chambres dès 3★.
- **Moyens de paiement** : au moins une carte acceptée dès 2★, plusieurs en 4–5★ ; affichage clair des devises acceptées.
- **Systèmes informatiques** : PMS ou cahier d'enregistrement numérique, sauvegardes, confidentialité des données.
- **Communication client** : ligne téléphonique interne/externe, site web, brochures ou QR codes d'information.

- **Business services (selon niveau)** : salle de réunion, photocopieur, ordinateur à disposition, espace affaires (4–5★).

Ces critères reflètent la **modernisation et la digitalisation** du secteur touristique CEDEAO.

Ressources humaines, formation et management

- **Organigramme clair** : direction, réception, hébergement, F&B, maintenance.
- **Qualification du personnel** : proportion d’employés formés dans l’hôtellerie, formation continue, badges visibles.
- **Langues étrangères** : au moins une langue en 2★, deux en 3★, plus en 4–5★.
- **Code vestimentaire et discipline** : uniforme propre, comportement professionnel.
- **Suivi qualité interne** : procédures d’évaluation, livre de réclamations, indicateurs de satisfaction client.

La CEDEAO met désormais l’accent sur les **compétences humaines**, pierre angulaire de la qualité de service.

Pondération indicative (à adapter par les États)

Domaine	Poids approximatif dans le score global
Espaces publics / accessibilité	10 %
Chambres et suites	20 %
Salles de bains / sanitaires	10 %
Réception / services	15 %
Restauration / petit-déjeuner	10 %
Sécurité / sûreté	10 %
Hygiène / environnement	10 %
Technologies / paiement	5 %
Ressources humaines / management	10 %

La grille de chaque État membre adapte ces pourcentages en fonction de son contexte national, mais la structure reste commune à tous.

h. Références clés

- **CEDEAO (communiqué officiel, 06 déc. 2023)** : règlement **C.REG.2/07/23**, création ETAR, plateforme digitale et bénéfices attendus. ecowas.int
- **Article “Au-Sénégal” (13 avr. 2023)** : 9 types d’EHT, principes de **panonceaux** et perspective d’un référentiel prix. [Au Sénégal, le cœur du Sénégal](#)
- **Extraits de grilles alignées CEDEAO** (ex. exigences réception/langues, sanitaires, moyens de paiement, services supplémentaires).

Vidéothèque

Burj Al-Arab l’hôtel le plus luxueux du monde

<https://www.youtube.com/watch?v=rQ8zK3dzrz8&t=652s>

AIRBNB :

<https://www.youtube.com/watch?v=rT0DQ4vRa3U>

Hôtellerie et domotique : Hôtel robot au Japon :

https://www.youtube.com/watch?v=n-bRza_LDhw