

>> LA REFORME DU CLASSEMENT DES HÔTELS

Arrêté du 22 décembre 2008

Rappel

En juin dernier : Hervé Novelli annonce le lancement de la réforme du classement hôtelier (l'arrêté de classement datait de 1986) avec pour résultat la promulgation de l'arrêté du 22 décembre 2008 qui fixe les nouvelles normes de classement des hôtels de tourisme.

Téléchargez l'arrêté

Les raisons de la réforme

- La prestation offerte n'est pas toujours à la hauteur de celle annoncée par les étoiles.
- Le référentiel est dépassé. Il date de 1986. Depuis, les attentes des clients ont évolué. Leur habitat principal a lui-même beaucoup changé. Alors que pendant ce temps les standards de confort et de qualité de l'hôtellerie n'ont pas été modifiés. D'une manière générale, chacun veut retrouver sur son lieu d'hébergement des standards de confort dont il dispose chez lui.

Au-delà, c'est la crédibilité du classement avec ses étoiles et la lisibilité de celui-ci qui est aujourd'hui en jeu.

Les axes de la réforme

Les principaux axes de modification du référentiel sont les suivants :

- Le classement est volontaire.
- Il est révisé tous les 5 ans, ce qui est une évolution majeure par rapport au système actuel.
- Le coût du classement est pris en charge par les professionnels.
- La gamme des classements s'étale de la 1ère à la 5ème étoile.
- Le classement restera attribué par l'Etat qui doit en demeurer le garant.

ODIT France sélectionner et agréer les réseaux d'audit spécialisés dans l'hôtellerie ; gérer l'évolution du référentiel en partenariat avec les représentants des professionnels afin d'éviter de retomber dans le travers actuel où le référentiel n'a pas été actualisé pendant près de 20 ans.

LES POINTS DE MISE EN OEUVRE DE LA REFORME:

I. L'élaboration du référentiel

En mai dernier, des groupes de travail ont réfléchi à la réforme du classement de l'ensemble des hébergements : hôtels, gîtes et chambres d'hôtes, résidences de tourisme, meublés, etc. Le chantier prioritaire est celui du classement des hôtels. Le ministre souhaite en tirer des leçons pour les autres catégories d'hébergements, qui souhaitent également adapter leurs référentiels.

La réflexion s'est engagée sur la définition du nouveau référentiel appelé à régir l'attribution des étoiles. Cette réforme est portée par les professionnels. Le travail ministériel s'appuie sur leurs propositions.

De nouveaux critères

Une nouvelle grille a été proposée par les organisations professionnelles : équipements, services au client, accessibilité et développement durable sont les chapitres principaux qui constituent cette grille. Des critères extrêmement précis y sont balayés, plus de 225 à comparer à la centaine de critères actuels, ce qui représente la diversité des attentes dont on sait qu'elles doivent être prises en compte, selon le niveau d'étoiles recherchées : information du client, équipement extérieur, locaux communs, caractéristiques des chambres et salles de bain et de leurs équipements, communication, téléphone, internet sont autant de critères dont il faut pouvoir apprécier le degré d'importance selon le niveau d'étoiles.

C'est aussi l'introduction de critères de qualité de service, d'environnement, d'accessibilité, des éléments nouveaux qui reflètent les attentions portées par les clients, alors que le classement actuel est essentiellement fondé sur les surfaces, le niveau d'équipement.

Une nouveauté : la 5e étoile

Une des nouveautés de ce classement, est la création de la **5e étoile**, afin de correspondre davantage aux standards internationaux et de permettre aux clients de trouver en France les clés de lecture de l'offre auxquelles ils sont habitués ailleurs.

Elle incarne l'offre de luxe, et répondre au standard attendu au plan international.

L'introduction du classement par points

Le nouveau référentiel proposé par les professionnels comporte une idée intéressante : **le classement par points**.

Un référentiel de base obligatoire se traduit par un certain nombre de points avec un seuil de tolérance limité ; l'obtention d'un certain niveau d'étoiles peut de surcroît se combiner avec l'adoption de critères optionnels qui permettent d'atteindre autrement le nombre de points minimum ou de les dépasser.

Cette solution doit permettre d'atteindre un niveau de confort donné tout en évitant le conformisme ou la standardisation.

L'aboutissement de ce travail a conduit à la promulgation par arrêté du 22 décembre 2008 du nouveau référentiel fixant les nouvelles normes de classement des hôtels de tourisme.

II. Nouvelle procédure du classement hôtelier

Indissociable de la réforme, une nouvelle procédure est mise en place. Si les éléments objectifs n'ont pas de raison de se détériorer très vite, les critères subjectifs qui font le principal de l'attractivité d'un lieu, peuvent s'estomper très rapidement. C'est ce suivi très régulier et très précis des établissements qui permettra à l'offre française de retrouver toute sa crédibilité.

Les grands principes de la nouvelle procédure de classement

- Le classement reste volontaire.
- Le classement est limité dans le temps et renouvelable, pour une durée de l'ordre de 3 à 5 ans.
- ODIT-France, gère l'évolution dans le temps du référentiel de classement ; elle sélectionne et « agréée » des organismes indépendants et compétents dans l'audit de hôtellerie qui se chargent des visites dans les établissements.

L'Etat demeure le garant final du classement : chaque organisme envoie son rapport au préfet qui accorde ou non, par arrêté, les étoiles demandées.

Il en résulte que si l'Etat est garant du référentiel, de la procédure de classement et au final de l'acte de classement lui-même, en revanche il ne définit pas lui-même le référentiel et ne procède pas aux audits nécessaires au classement, ces opérations étant déléguées à des organismes privés sélectionnés et « agréés » par ODIT France.

Les modalités de la nouvelle procédure de classement

Il convient de distinguer deux niveaux, le niveau national, où se traite les questions de référentiel, de méthodologie de contrôle et d'agrément des sociétés d'audit et le niveau local où se dérouleront concrètement la visite et la décision de classement.

Fonctions d'ODIT France au niveau national

Au plan national, ODIT-France fait « vivre » le référentiel et l'adapte aux évolutions du marché ; ODIT définit la méthodologie d'audit de classement des hôtels et la sélection des organismes privés habilités à le faire (capacité, organisation interne et moyens, indépendance vis à vis du contrôle, formation des contrôleurs, coût du contrôle) ; ODIT gère également les réclamations clients et maintient un site internet présentant l'ensemble des hôtels classés et organismes auditeurs agréés.

Modalités au plan local de l'audit et du classement

Au plan local, la simplicité des procédures et leur allègement est recherchée. Dans ce but, l'hôtelier voulant se faire classer choisit librement dans la liste des organismes « agréés » celui qui viendra procéder à l'audit.

Le rapport d'audit sous une forme normée est envoyé au Préfet du département qui prend la décision de classement. Celui-ci est matérialisé par une plaque portant clairement la durée de validité du classement, ce qui dispense de mettre en place un mécanisme de rappel et de retrait à l'issue de sa période de validité, le public ayant par ce biais connaissance de la caducité du classement.

La commission départementale d'action touristique n'est plus consultée.

☛ Calendrier de mise en œuvre de la nouvelle procédure de classement

L'arrêté approuvant le nouveau référentiel a été pris le 22 décembre 2008.

Il est applicable à partir du 1er juillet 2009.

III. Une réforme au service de la modernisation hôtelière

L'hôtellerie française souffre pour partie d'une certaine désaffection car les standards de qualité, de service et d'équipement ne sont plus en phase avec les attentes actuelles des clients. A ceci s'ajoutent des enjeux beaucoup plus lourds qui ont trait aux surfaces des chambres, à la conception des sanitaires, des espaces communs des établissements. On parle davantage ici de rénovation que de réaménagement.

Selon les enquêtes menées, on considère que :

- 65% du parc (soit env 400 000 chambres) nécessiterait une rénovation « totale » ;
- 20% du parc (soit 122 484 chambres) relèverait d'une rénovation « moyenne » ;
- 15% du parc seulement serait irréprochable.

La nature des travaux est très variée. Traduit en coût moyen par chambre, les estimations peuvent aller de 5000 à 20 000 euros par chambre. L'enjeu global serait donc sur plusieurs années d'environ 10 Mds d'euros, sans compter les 9 à 11 000 hôtels non classés. C'est bien d'une cause d'intérêt national dont il s'agit. L'hébergement est à l'évidence la base du produit touristique, première industrie nationale avec près de 2 M d'emplois directs et indirects dans le secteur tourisme et des loisirs. Le tourisme représente 6,3% du PIB, premier solde excédentaire de la balance des paiements, soit plus que l'automobile, l'agriculture et l'agroalimentaire réunis.

Des financements adaptés

Le ministère a sollicité la Caisse des Dépôts et Oséo, l'outil public de financement des PME. Ces deux structures travaillent pour proposer des outils financiers permettant de faciliter l'accès au financement pour les entreprises, essentiellement des PME, désireuses d'intégrer le nouveau classement. D'ores et déjà, OSEO a mis en place un prêt participatif, dénommé « contrat de développement pour la rénovation hôtelière », prêt à 7 ans avec deux ans de différé d'amortissement, formule adaptée à ce secteur.