



ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

hôtels

Question écrite n° 53823

Texte de la question

M. Kofi Yamgnane attire l'attention de Mme la secrétaire d'Etat au tourisme sur les normes et la procédure de classement des hôtels et résidences de tourisme, fixés par l'arrêté du 14 février 1986. En effet, compte tenu, d'une part, de l'importance croissante des établissements intégrés ou affiliés à des chaînes hôtelières, qui appliquent des normes définies en interne, et, d'autre part, de l'accroissement de la clientèle d'affaires, ces normes apparaissent en décalage avec la réalité vécue par les professionnels de l'hôtellerie et les attentes de leurs clients. A titre d'exemple, alors que le développement du téléphone portable et de l'internet s'impose chaque jour davantage, l'achat d'un standard téléphonique, un investissement lourd, reste imposé au sein d'un établissement qui sollicite le classement en catégorie 1 étoile. C'est pourquoi il souhaiterait savoir si le Gouvernement et le secrétaire d'Etat au tourisme envisagent une mise à jour de ces normes, afin de les mettre en cohérence avec les attentes, tant des hôteliers que de leurs clients.

Texte de la réponse

Il apparaît aujourd'hui, d'une part, que les normes de classement des hôtels de tourisme fixées par un arrêté du 14 février 1986, ne correspondent pas toujours à l'attente de la clientèle et, d'autre part, que certaines clientèles orientent plus leur choix en fonction de marques, propres aux chaînes intégrées, qu'en fonction du classement en étoiles. Il paraît donc nécessaire de moderniser le classement officiel. C'est pourquoi, le secrétariat d'Etat au tourisme a engagé, avec les professionnels de l'hôtellerie, une réflexion sur les modifications à apporter à l'arrêté susmentionné. Parallèlement, le secrétariat d'Etat au tourisme, avec l'assemblée des chambres françaises de commerce et d'industrie, la fédération nationale des comités départementaux du tourisme et les professionnels, préparent un référentiel de qualité en matière hôtelière qui devrait aboutir à une certification afin de favoriser la commercialisation des établissements, notamment les indépendants, qui se préoccupent de la qualité de l'accueil et du confort. L'engagement dans cette démarche demeure volontaire de la part du professionnel. L'ensemble de ce dispositif, modernisation du classement et certification, répond tant à l'attente des professionnels que de la clientèle.

Données clés

Auteur : [M. Kofi Yamgnane](#)

Circonscription : Finistère (6^e circonscription) - Socialiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 53823

Rubrique : Hôtellerie et restauration

Ministère interrogé : tourisme

Ministère attributaire : tourisme

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 20 novembre 2000, page 6574

Réponse publiée le : 22 janvier 2001, page 479