



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

hôtels

Question écrite n° 46100

Texte de la question

M. Rudy Salles attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme et des services sur la réforme hôtelière et le statut des établissements de luxe. Premier pays touristique au monde, la France ne dispose pas de classement des hôtels en 5 étoiles. Cette lacune n'est pas comprise par certains de touristes souhaitant bénéficier de prestations haut de gamme lors de leur séjour en France. La nomenclature de classement hôtelier actuelle, en vigueur depuis 1986, limite en effet le plus haut du classement hôtelier à « 4 étoiles luxe » et offre ensuite une appellation « palace ». Toutefois, les « étoiles », attribuées par l'administration sur la base de normes quantitatives comme la superficie et l'équipement des chambres, ne prennent pas nécessairement en considération des critères d'excellence tels la qualité de l'accueil ou la propreté des lieux, éléments pourtant déterminants pour la clientèle des hôtels de luxe. Au moment où de nombreux établissements de luxe font l'objet de rachats par des grands groupes d'investisseurs étrangers, les palaces français doivent aujourd'hui pouvoir se doter d'une cinquième étoile pour s'adapter aux standards du marché et à la concurrence internationale, rendant ainsi l'offre touristique lisible et compétitive. La prochaine réforme hôtelière prévoit la possibilité, pour les établissements qui le solliciteront, d'obtenir une cinquième étoile, sur la base de critères de qualité très exigeants. Une agence publique chargée de désigner des organismes de visites indépendants pour réaliser l'audit des hôtels concernés doit ainsi être créée. Il lui demande de préciser le calendrier et les modalités de la mise en oeuvre de cette réforme, les critères d'évaluation retenus, la durée des agréments délivrés, les procédures de contrôle, ainsi que les éventuels mécanismes de soutien financiers pour les professionnels du secteur.

Texte de la réponse

Après plus de vingt ans d'existence, il est apparu indispensable de moderniser le classement des hôtels de tourisme qui ne correspond plus aux attentes de la clientèle. C'est pourquoi l'arrêté du 22 décembre 2008, paru au Journal officiel du 1er janvier 2009, a permis de proposer une nouvelle grille de classement. Il s'agit d'adapter la procédure de classement par des contrôles réguliers pour assurer à la clientèle un niveau de qualité en fonction de la catégorie de classement. Ainsi, le classement des hôtels n'aura plus de caractère permanent, ce qui lui faisait perdre peu à peu toute signification. Il sera limité dans le temps et renouvelable pour une durée de cinq ans. La nouvelle grille marque également une montée en gamme. Elle apporte une qualité de service normée et le classement sans étoile est supprimé. Une des grandes avancées de ce classement est la création de la 5e étoile et donc la suppression du 4 étoiles luxe qui n'avait pas de correspondance ailleurs dans le monde. Ce niveau haut de gamme est très attendu par les professionnels pour qui cette étoile supplémentaire permettra de répondre davantage aux standards internationaux. Elle devra incarner l'offre de luxe à laquelle la France est souvent associée. Le nouveau classement comporte dorénavant la vérification de plus de 240 critères, classés en trois grands chapitres, « équipements », « service au client », « accessibilité et développement durable ». Pour être classé dans une catégorie donnée, un établissement devra respecter des critères obligatoires et des critères « à la carte ». Le classement restera volontaire, il sera à la charge des professionnels. Le contrôle de l'établissement sera assuré par des cabinets de contrôle indépendants accrédités

par le Comité français d'accréditation. Cette réforme, indispensable pour l'amélioration de l'accueil des touristes, prendra effet dans sa totalité avant le 1er janvier 2010. Toutefois une procédure transitoire a été mise en place pour permettre l'attribution, dans l'intervalle, du classement 5 étoiles pour les établissements qui en remplissent les critères et qui en ont d'ores et déjà formulé la demande. Cette modernisation du classement des hôtels est accompagnée d'un plan de rénovation du secteur hôtelier présenté le 17 décembre 2008, à Paris, par le Gouvernement. Dans ce cadre, la Caisse des dépôts et consignations et OSEO ont créé conjointement une offre spécifique, le prêt participatif pour la rénovation hôtelière, permettant d'accompagner financièrement la modernisation de l'hôtellerie française dont les besoins sur les trois prochaines années sont estimés à 1,5 milliard d'euros. L'accompagnement de la promotion du classement hôtelier constitue également un levier supplémentaire devant inciter les hôtels à demander le nouveau classement. À ce titre, les établissements bénéficieront d'un délai de trente-six mois à compter de la promulgation de la loi pour demander le nouveau classement.

Données clés

Auteur : [M. Rudy Salles](#)

Circonscription : Alpes-Maritimes (3^e circonscription) - Nouveau Centre

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 46100

Rubrique : Hôtellerie et restauration

Ministère interrogé : Commerce, artisanat, petites et moyennes entreprises, tourisme et services

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, petites et moyennes entreprises, tourisme et services

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 7 avril 2009, page 3186

Réponse publiée le : 30 juin 2009, page 6446