



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

hôtels

Question écrite n° 61347

Texte de la question

Mme Marguerite Lamour appelle l'attention de M. le secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services et de la consommation sur les nouvelles procédures de classement des hôtels de tourisme prévues dans la loi de développement et de modernisation des services touristiques du 22 juillet 2009. Alors que les procédures d'attribution des étoiles étaient jusqu'à présent dispensées par les préfets, les contrôles seront désormais effectués par des cabinets d'audit désignés par la nouvelle agence nationale du tourisme. Il était initialement prévu que cette mesure soit complètement mise en application au cours du deuxième semestre 2009. Or les hôteliers concernés s'inquiètent de ce que le retard pris dans les nominations des cabinets d'audit appelés à attribuer les étoiles diffère cette réforme. C'est pourquoi elle lui demande de bien vouloir lui indiquer quand les nouvelles normes pourront être appliquées.

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 quatre 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 deux cent quarante 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 (COFRAC). La procédure de classement inscrite dans le projet de loi de développement et de modernisation des services touristiques a pris effet dans sa totalité, grâce à la publication des textes réglementaires d'application de la loi le 27 décembre 2009. La nouvelle agence de développement touristique de la France, Atout France, se voit par ailleurs confier la mise en oeuvre et le suivi du classement des hôtels. En parallèle de ces travaux réglementaires, les travaux de préparation de l'accréditation par le COFRAC des organismes évaluateurs sont bien engagés et déboucheront dans les mêmes délais que le décret d'application de la loi.

Données clés

Auteur : [Mme Marguerite Lamour](#)

Circonscription : Finistère (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 61347

Rubrique : Hôtellerie et restauration

Ministère interrogé : Commerce, artisanat, pme,tourisme, services et consommation

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, pme,tourisme, services et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 20 octobre 2009, page 9814

Réponse publiée le : 19 janvier 2010, page 563