

08 septembre 2008 - La réforme du classement hôtelier - Intervention d'Herve Novelli - Hôtel Royal Deauville

Lors des Assises nationales du tourisme les 18 & 19 juin derniers, j'ai annoncé le lancement de la réforme du classement hôtelier. Il est temps maintenant de mettre en œuvre l'ensemble des étapes indispensables à la réforme du classement, dont les fondements figurent à l'arrêté du 14 février 1986. C'est dire s'il est désormais urgent de répondre aux besoins de la clientèle d'aujourd'hui.

Mon premier objectif est la publication d'un nouveau référentiel de classement pour la fin de cette année 2008, soit environ 6 mois après le lancement officiel de cette réforme. Au-delà de cet objectif, je souhaite préciser aujourd'hui les contours de la réforme, et les différentes étapes qui vont accompagner sa mise en œuvre.

Aspect essentiel du dispositif, c'est bien-sûr la création de la 5^e étoile. Elle est emblématique de ma volonté de placer l'hôtellerie française à la hauteur des standards internationaux. C'est pourquoi je profite de mon passage à Deauville, dans le cadre du Tour de France que j'ai mené durant tout l'été, et qui m'a permis de visiter nombre de sites touristiques constituant l'attractivité de la destination France. Mon passage dans ce merveilleux établissement qu'est le Royal Barrière me donne l'occasion de clarifier les choses, d'expliquer ce qu'il en est de cette réforme du classement.

Notez donc bien : la réforme est toujours d'actualité, la création de la 5^e étoile est inscrite, le délai annoncé en juin dernier n'a pas changé.

Avant de vous préciser l'état de nos réflexions, et vous faire part du cadre général du nouveau classement, tant au niveau du référentiel que de la procédure, il me semble important de vous repreciser avant toutes choses, les raisons de cette réforme.

Les raisons de la réforme

Tout d'abord un constat que chacun d'entre nous a pu expérimenter par lui-même : 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 clairement la crédibilité de notre classement avec ses étoiles et la lisibilité de celui-ci qui est aujourd'hui en jeu.

J'ai par ailleurs appelé, à l'occasion des Assises nationales du tourisme, une mise à niveau globale de l'offre française, pour permettre de retrouver la place qui était celle du tourisme français, tant en terme de recettes totales générées, que de part de marché dans un monde où les flux de touristes dans le monde vont en se multipliant.

Au-delà des standards minimum de qualité, d'équipement et de service, le parc hôtelier a lui-même vieilli. Les réinvestissements n'ont pas suivi. Certains de nos professionnels peuvent peut-être regretter le développement de nouvelles formes d'hébergements qui constitueraient à les entendre une forme de concurrence déloyale. Mais il faut peut-être se demander si cette absence de réinvestissement pour maintenir et développer l'attractivité de leur établissement, n'est pas une des raisons de l'émergence de ces nouvelles formes d'hébergement conjuguant plus grande attention au client, accueil et services personnalisés, confort amélioré, etc.

On estime aujourd'hui que les 2/3 des 17 877 hôtels classés tourisme offrant 612 424 chambres (en 2007) sont considérés comme nécessitant une rénovation. Et ce sans parler des 9 à 11 000 hôtels non classés : hôtels dits « de préfecture » n'ayant pas une vocation touristique, établissements de chaîne ou indépendants qui optent pour le non classement, hôtels qui ne le peuvent pas comme à Saint-Maximin car installés dans des monuments historiques, et toutes sortes d'établissements analogues à des gîtes et chambres d'hôtes mais affichant une capacité de plus de 5 chambres et 15 lits, etc...

Ce sont ces deux raisons combinées, attentes des clients, et nécessaire mise à niveau de l'hôtellerie, qui justifient l'urgence de l'action.

Les axes de la réforme

Les principaux axes de modification du référentiel sont les suivants :

- **Le classement sera volontaire ;**
- **Il sera révisé tous les 3 à 5 ans**, ce qui est une évolution majeure par rapport au système actuel ;
- **Le coût du classement sera pris en charge par les professionnels ;**
- **La gamme des classements s'étalera de la 1ère à la 5ème étoile ;**
- **Le classement restera attribué par l'Etat qui doit en demeurer le garant ;**
- **ODIT France**, agence publique en charge du développement du tourisme :
- **sélectionnera et agréera les réseaux d'audit spécialisés dans l'hôtellerie ;**
- **gèrera 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.

Où en sommes-nous sur la réforme du classement ? Quelques étapes ont déjà été franchies dans ce chantier de la réforme du classement. Je vais m'étendre quelques instants sur chacun des points de mise en œuvre de la réforme :

I. L'élaboration du référentiel

Au mois de mai dernier, j'ai reçu les représentants des groupes de travail mandatés par mon prédécesseur pour réfléchir à la réforme du classement de l'ensemble des hébergements : hôtels, gîtes et chambres d'hôtes, résidences de tourisme, meublés, etc...

Mon chantier prioritaire est celui du classement des hôtels. Nous en tirerons des leçons pour les autres catégories d'hébergements, qui souhaitent également adapter leurs référentiels.

Une nouvelle grille proposée par les organisations professionnelles

Je veux le souligner ici fortement : cette réforme est très largement portée par les professionnels, qui ont largement compris cette exigence de modernisation et de mise à niveau aux standards internationaux. Notre travail est très actif, sur la base de leurs propositions.

La réflexion s'est engagée sur la définition du nouveau référentiel appelé à régir l'attribution des étoiles. Les syndicats hôteliers (GNC, CPIH, UMIH, SYNHORCAT, FAGIHT), tous réunis, et c'est je le crois un signe de grande cohérence de la profession, ont proposé une première rédaction, démontrant par ce geste l'importance que les représentants des professionnels voient dans cette opération.

Equipements, services au client, accessibilité et développement durable sont les chapitres principaux qui constituent cette grille. On y balaie des critères extrêmement précis, plus de 300 à comparer à la centaine de critères actuels, ce qui ne doit évidemment pas constituer une complexité ingérable pour les hôtels, mais 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 nous faut 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. L'avancée est réelle, l'hôtellerie française en avait besoin.

La grille proposée fait l'objet d'échanges entre mes services de la direction du Tourisme et les syndicats. Plusieurs réunions ont eu lieu pour discuter de la pertinence de chaque critère. **Ce travail aboutira au 30 septembre à une vision partagée me permettant de la soumettre au regard des utilisateurs.**

Une ouverture à d'autres regards

Il nous faudra clairement un regard avisé du marché, des utilisateurs, des clients, sur la grille proposée par les représentants des professionnels. Je me réserve en effet la possibilité de mener des investigations supplémentaires au profit du principal concerné finalement dans cette histoire : le client.

Je lancerai donc une « enquête qualitative » menée sur la base de cette grille auprès d'un échantillon d'interlocuteurs représentatifs, français et étrangers. Cette enquête sera menée par un cabinet spécialisé sélectionné à cette fin.

La 5^e étoile

Une des grandes avancées de ce classement, sera la création de la 5^e étoile. Ce niveau est très attendu par les professionnels pour qui cette étoile supplémentaire dans le classement permettra de correspondre davantage aux standards internationaux. C'est une avancée dans l'amélioration de la lisibilité de notre offre que de permettre aux clients notamment internationaux de trouver en France les clés de lecture de l'offre auxquelles ils sont habitués ailleurs. La liste des critères caractérisant la 5^{ème} étoile doit sans doute encore plus que les autres être regardée avec la plus extrême attention, s'agissant d'une classe nouvelle. Elle devra incarner l'offre de luxe, et répondre au standard attendu au plan international.

La question de la dénomination « Palace » demeure et devra être tranchée. C'est une distinction supplémentaire dont doivent pouvoir se prévaloir un très petit nombre d'établissements. Au-delà des critères de qualité, de service et d'équipement propres aux 5 étoiles, il y a l'âme de l'hôtel, l'histoire des lieux, les personnalités qui l'ont fréquenté et qui hantent de leur souvenir les murs de ces établissements. C'est cette histoire très particulière qui fait l'attractivité de ces hôtels qui assure la fréquentation.

Le classement par points

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

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

Je vois dans cette proposition des représentants des professionnels, une solution pour atteindre un niveau de confort donné tout en évitant le conformisme ou la standardisation. La recherche de la spécificité, de la distinction, est un argument commercial, une possibilité de couvrir toute la palette des attentes des clients. C'est aussi le moyen pour certains établissements évoluant dans des espaces très contraints (immeubles existant ne pouvant être restructurés, monuments historiques, etc.) d'accéder au bon classement même si l'intégralité de l'équipement ne répond pas exactement à tous les critères exigés par la classe voulue.

A ce stade, s'impose à nous un travail de sélection et d'arbitrage. Nous devons veiller à établir un classement qui a du sens au regard de ce que les clients attendent, et l'enquête qualitative nous éclairera beaucoup et nous aidera à trancher.

Je consulterai courant novembre quelques professionnels du tourisme : guides de touristes, chaînes hôtelières, tours opérateurs.

L'aboutissement de ce travail conduira à la promulgation par arrêté du nouveau référentiel à la fin de cette année.

II. Nouvelle procédure du classement hôtelier

Indissociable de la réforme, une nouvelle procédure sera mise en place pour rendre le nouveau classement vivant et source d'exigence renouvelée pour chaque hôtel. 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.

L'actuelle procédure de classement

Aux termes de l'article L. 311- 7 du code du tourisme, « L'État détermine et met en œuvre les procédures de classement des hôtels selon des modalités fixées par décret ». Les dispositions applicables au classement des hôtels sont retracées en partie réglementaire du code du tourisme aux articles D. 311-5 à D. 311-15.

La réglementation actuelle vise à classer les établissements, **sans durée spécifiée**, et nécessite un arrêté préfectoral. La procédure de classement des hôtels de tourisme constitue un **acte volontaire** de l'exploitant - elle est recommandée.

La procédure de classement **se déroule en plusieurs étapes** :

- L'exploitant de l'établissement qui souhaite être classé doit effectuer une demande de classement auprès de la préfecture de département du lieu d'implantation de l'établissement. L'hôtel de tourisme doit répondre aux normes de l'une des 6 catégories (0«, 1«, 2«, 3«,4« et 4« Luxe) de classement ;
- Une visite de contrôle est ensuite effectuée par les services de la direction départementale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes ;
- La décision de classement est alors prise par un arrêté du préfet après avis de la commission départementale d'action touristique à laquelle siègent des représentants des professionnels et des administrations concernées ;
- Des dérogations exceptionnelles aux normes fixées peuvent être accordées par le préfet pour tenir compte des conditions particulières d'exploitation de certains établissements ou des difficultés techniques graves rencontrées ;
- Le classement de l'hôtel est signalé par l'apposition d'un panneau correspondant à la catégorie de classement ;
- Un hôtel de tourisme classé peut, en cours d'exploitation, faire l'objet d'un classement dans une catégorie supérieure à la demande de son exploitant. La procédure suivie est identique à celle prévue pour le classement initial ;
- En outre, des sanctions peuvent être prononcées contre un établissement dès lors que l'exploitation cesse d'être assurée dans des conditions satisfaisantes d'accueil, de moralité et de compétence professionnelle. Les sanctions sont essentiellement l'avertissement, la radiation temporaire de la liste des hôtels de tourisme et la radiation définitive.

Les grands principes de la nouvelle procédure de classement

Les principes suivants guideront la mise en place de la nouvelle procédure de classement :

- le classement restera **volontaire** ;
- le classement sera **limité dans le temps et renouvelable**, pour une durée de l'ordre de 3 à 5 ans ;
- **ODIT-France**, agence publique de développement et d'ingénierie touristique, et structure partenariale qui associe grâce à son statut de Groupement d'intérêt public l'ensemble des professionnels du tourisme, **gèrera l'évolution dans le temps du référentiel de classement ; elle sélectionnera et « agréera » des organismes indépendants et compétents dans l'audit de hôtellerie qui se chargeront des visites dans les établissements ;**
- les services de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes ne se chargeront donc plus des visites : ces derniers ont, en effet vocation à se recentrer sur leur cœur de mission ;
- toutefois, **l'État demeurera le garant final du classement** : chaque organisme enverra son rapport au préfet qui accordera ou non, par arrêté, les étoiles demandées.
- Il en résulte que si l'État est garant du référentiel, de la procédure de classement et au final de l'acte de classement lui-même, en revanche il ne définira pas lui-même le référentiel et ne procédera pas aux audits nécessaires au classement, ces opérations étant déléguées à des organismes privés sélectionnés et « agréés » par ODI France.

Les modalités de la nouvelle procédure de classement

Il convient de distinguer deux niveaux, le niveau national, où se traiteront 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 au niveau national d'ODIT France

Au plan national, ODI-France fera « vivre » le référentiel et l'adaptera aux évolutions du marché ;

- ODI définira 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 contrôlé, formation des contrôleurs, coût du contrôle) ;
- ODI gèrera également les réclamations clients et maintiendra un site internet présentant l'ensemble des hôtels classés et organismes auditeurs agréés.

J'ai d'ores et déjà demandé à ODI-France de préparer les aspects opérationnels des missions qui lui seront confiées.

Modalités au plan local de l'audit et du classement

Au plan local, la simplicité des procédures et leur allègement sera recherché. Dans ce but, l'hôtelier voulant se faire classer choisira librement dans la liste des organismes « agréés » celui qui viendra

procéder à l'audit. L'architecture du système d'audit est en cours d'examen. A priori, l'audit sera payé directement par l'hôtelier à l'organisme d'audit sur la base d'un « barème » fixé par ODIR-France.

Le rapport d'audit sous une forme normée sera envoyé au Préfet du département qui prendra la décision de classement. Celui-ci sera 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 ne sera plus consultée.

Le calendrier de mise en œuvre de la nouvelle procédure de classement

La mise en œuvre de la nouvelle procédure nécessitera l'intervention d'une loi qui sera présentée en fin d'année en conseil des ministres, permettant de mettre en place l'ensemble de cette nouvelle architecture au cours du premier semestre 2009.

Ceci ne constitue pas un frein à la mise en place du nouveau référentiel. Comme j'ai déjà pu l'évoquer, l'arrêté approuvant le nouveau référentiel sera pris dès la fin de l'année et la procédure actuellement applicable permettra d'accorder les 5^e étoiles aux hôtels qui le sollicitent.

III. Une réforme au service de la modernisation hôtelière

Nous venons de le voir, 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. Cela va de quelques aménagements à l'ensemble des mises aux normes (sécurité, accessibilité handicapés, hygiène alimentaire, performance énergétique RT 2010, prochaines normes de classement hôtelier avec développement durable / qualité des services, etc.) et des adaptations au marché (informatique, site internet, haut débit, salle d'eau, TV numérique avec écran plat, décoration, différenciation marketing, chauffage / rafraichissement, etc.). 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

Les chiffres sont importants, il faut des moyens et des outils pour y répondre. J'ai sollicité la Caisse des Dépôts et Oséo, l'outil public de financement des PME. Ces deux structures travaillent pour nous 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 à ma demande 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. Je dois insister à ce stade sur la nécessaire mobilisation de l'ensemble de la place financière. La nature des entreprises et leur répartition sur tout le territoire, impose l'implication des réseaux bancaires, nationaux et locaux. Les financiers se sont détournés du secteur. Ils doivent s'y intéresser de nouveau.