



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

HERVE NOVELLI

SECRETAIRE D'ETAT CHARGE DU COMMERCE, DE L'ARTISANAT, DES PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES,
DU TOURISME ET DES SERVICES
AUPRES DU MINISTRE DE L'ÉCONOMIE, DE L'INDUSTRIE ET DE L'EMPLOI

Communiqué de presse

Communiqué de presse

<http://www.minefe.gouv.fr>

959

**Discours d'Hervé NOVELLI prononcé lors de la présentation du plan de
modernisation du parc hôtelier français
Paris - le 17 décembre 2008**

Seul le prononcé fait foi

Madame la Présidente,
Messieurs les Présidents des syndicats hôteliers,
Monsieur le Directeur Général de la Caisse des Dépôts,
Monsieur le Président d'Oséo,
Mesdames et Messieurs les journalistes ;

C'est avec beaucoup de plaisir que je vous accueille tous ici aujourd'hui. Le lieu est magnifique, il est une expression de l'excellence à la française, cette qualité qui fait la distinction et la réputation de la France. Je tiens à remercier le maître des lieux, Monsieur Pierre FERCHAUD, Président du Directoire de la société Le Bristol SA, et Monsieur Jean-Paul LAFAY, Président du Club des Dirigeants des Grands Hôtels de Paris, qui nous ont permis de disposer d'un lieu aussi remarquable.

Il fallait un cadre aussi exceptionnel pour marquer d'une pierre blanche l'étape que nous franchissons avec vous Mesdames et Messieurs les représentants de la profession hôtelière : Madame PUJOL, nouvelle présidente de l'Union des Métiers de l'Industrie Hôtelière – UMIH, Monsieur GIRAULT, Président de la Confédération des Professionnels Indépendants de l'Hôtellerie – CPIH, Monsieur JOND, Président de la Fédération Autonome Générale de l'Industrie Hôtelière Touristique – FAGIHT, Monsieur BELLIN, Président du Groupement National des Chaînes hôtelières – GNC, Monsieur CHENET, Président du Syndicat National des Hôteliers Restaurateurs Cafetiers Traiteurs.

Nous allons doter la France de la classification hôtelière digne de la 1ère nation touristique du monde. Cette étape si importante, c'est l'officialisation de la nouvelle grille de référence pour le classement des hôtels, revue et corrigée, repensée et rénovée, 22 ans après sa



naissance. Il était temps ! Dès le mois de mars dernier, à peine chargé de la responsabilité du Tourisme, j'ai réuni les représentants des professionnels pour leur annoncer mon choix de mener à bien les travaux engagés sur la réforme des classements des hébergements touristiques en commençant, dans un premier temps, par l'hôtellerie.

Lors des Assises Nationales du Tourisme en juin dernier, j'ai annoncé que le nouveau classement serait officialisé par un arrêté avant la fin de l'année 2008. Nous y sommes, aujourd'hui, mercredi 17 décembre, conformément à mes engagements, j'officialise cette nouvelle grille. L'arrêté approuvant cette nouvelle grille sera publié dans les prochains jours. Je le signerai à la fin de mon propos.

J'avais annoncé en outre lors de ces Assises que j'engageais une réflexion avec la Caisse des Dépôts et Oséo sur les moyens financiers nécessaires voir indispensables au secteur. Je savais ce que ces deux organismes publics du financement du développement économique, étaient capables de mettre en œuvre pour accompagner la rénovation de l'hôtellerie française. Augustin de ROMANET, Directeur Général de la Caisse des Dépôts et François DROUIN, Président d'Oséo, sont aussi là aujourd'hui avec nous, au rendez-vous. Et je les en remercie très sincèrement. Ils vous exposeront dans quelques instants comment leurs établissements vont participer à l'accompagnement de la rénovation de l'hôtellerie française. C'est un geste fort, un message important qu'ils vont délivrer : le retour des financiers dans le secteur du tourisme, de l'hôtellerie en particulier. Je n'en dirai pas plus à ce stade, leur laissant le soin de faire état eux même de cette bonne nouvelle décisive pour le tourisme français.

Revenons à la première bonne nouvelle : la première pierre à la modernisation de l'offre touristique française, la dynamisation de l'hôtellerie : la nouvelle grille de classement !

C'est une réforme qui concerne beaucoup, beaucoup de monde :

1. les professionnels de l'hôtellerie bien sûr mais aussi ;
2. les réseaux partenaires des hôteliers, c'est-à-dire vous-mêmes les syndicats professionnels, mais aussi les organisations du secteur telles que les chaînes et marques hôtelières ;
3. sans oublier le grand public, en d'autres termes le client.

Les professionnels, il s'agit aujourd'hui de leur dire que les promesses que je leur ai faites sont tenues, que nous sommes rentrés dans la phase d'exécution. Ils peuvent être rassurés sur la mise en œuvre opérationnelle puisqu'ils continueront d'être associés aux modalités de ce nouveau classement. Je compte sur les réseaux partenaires pour qu'ils deviennent les promoteurs de cette grille qui donne un réel intérêt commercial et marketing à leur métier.



Le grand public, c'est-à-dire le client, est en droit d'attendre du classement qu'il constitue une véritable garantie de niveau de prestation et de service. Le classement doit retrouver sa valeur, le client en fera un pré-requis de son choix d'hôtel. Le grand public doit percevoir au travers des nouvelles étoiles l'intérêt de la politique touristique de la France. C'est aussi un moyen pour la filière de se faire remarquer au juste niveau de son importance dans la contribution à l'économie du pays.

APPORTS DE LA NOUVELLE GRILLE

Cela fait 22 ans que la grille n'avait pas été changée ! Je n'ai pas besoin de rappeler que les éléments de contexte ayant prévalu aux choix des critères à l'époque, ont largement évolué depuis.

La nouvelle grille marque une montée en gamme. Elle apporte une garantie de qualité de service normée. Elle marque une remise à niveau du positionnement concurrentiel, conformément aux attentes des clients.

Montée en gamme

Premier élément de la montée en gamme, le classement ne se conçoit plus sans étoile. Autrement dit, le classement s'entend de la 1^{ère} à la 5^{ème} étoile. **Il n'y a plus de classement en « 0 étoile ».**

Par ailleurs, le haut de gamme est valorisé par une distinction en étoile et non par un niveau supérieur dans la 4^{ème} étoile. D'où **la création de la 5^{ème} étoile** qui répond à une vraie attente des professionnels pour disposer enfin d'un affichage comparable aux pays directement concurrents.

Le nouveau classement comporte plus de critères obligatoires qu'auparavant, tout simplement pour y ajouter l'exigence de service :

- 61 critères versus 30 précédemment pour la 1^{ère} étoile ;
- 68 versus 30 pour la 2^{ème} ;
- 75 versus 30 pour la 3^{ème} ;
- 94 versus 33 pour la 4^{ème} ;
- 124 versus 33 pour la 5^{ème} comparativement à ce qui pouvait se rapprocher de ce classement haut de gamme avec la 4 étoiles luxe jusqu'à présent en vigueur.

Il s'agit là des critères obligatoires valables pour chacune des classes. Les professionnels ont souhaité y ajouter des critères « à la carte » qui devront compléter les obligatoires dans des proportions différentes selon les catégories, pour déterminer les classements. Ceci permet de prendre en compte la diversité de notre hôtellerie, qui est bien une marque de l'hôtellerie à la française.



Pour être classé dans une catégorie donnée, un établissement devra respecter des critères obligatoires et des critères « à la carte ». Chacun de ces critères sera affecté d'une valeur en nombre de points, variant selon l'importance que l'on veut donner au critère concerné.

Élément de souplesse : si un établissement n'obtient pas la totalité des points affectés aux critères obligatoires, les points manquants peuvent jusqu'à concurrence de 5% être compensés par des points « à la carte » (à raison de 3 points « à la carte » par point obligatoire manquant).

On combine ainsi exigence, et souplesse.

Au final, il sera nécessaire d'obtenir :

- 141 points obligatoires pour la 1^{ère} étoile, complétés de 24 points « à la carte » ;
- 161 points obligatoires pour la 2^{ème} étoile, complétés de 45 points « à la carte » ;
- 177 points obligatoires pour la 3^{ème} étoile, complétés de 83 points « à la carte » ;
- 226 points obligatoires pour la 4^{ème} étoile, complétés de 112 points « à la carte » ;
- 298 points obligatoires pour la 5^{ème} étoile, complétés de 118 points « à la carte ».

Une plus grande attention est donnée à la définition des établissements tant dans leurs caractéristiques essentielles catégorie par catégorie :

- critères obligatoires, base uniforme minimum pour donner une lecture identifiée de chaque catégorie ;
- critères « à la carte » pour distinguer chaque établissement dans ses spécificités de positionnement marketing et commercial, ses spécificités régionales.

Le choix des critères composant cette nouvelle grille correspond vraiment à la volonté de coller aux attentes du jour des clients, d'adopter les modes de vie actuels, en remplaçant les critères obsolètes ou inexistantes. C'est évident, les clients réclament de l'**Internet** et non plus une cabine téléphonique. En termes de confort, les normes définissant la **litterie** sont désormais obligatoires.

La grille prévoit un choix plus vaste d'**équipement** (spa, piscine, aires de jeux, ...) et d'**aménagement** (espace bain ou spa directement dans la chambre, possibilité d'aménagement des espaces communs). Dans le même ordre d'idée, de meilleures adaptations des normes sont prévues pour coller aux cas particuliers comme les hôtels installés dans les monuments historiques : une répartition plus libre entre la surface de la chambre et de la salle de bain est permise pour répondre aux contraintes que font subir les bâtis anciens dont les normes ont bien souvent du mal à s'accommoder.

Le classement s'établira désormais à partir de **6 chambres**, permettant au passage de marquer plus clairement la distinction de l'hébergement hôtelier, d'une autre activité



touristique, les chambres d'hôtes qui disposent d'un cadre réglementaire spécifique à condition de ne pas dépasser les 5 chambres / 15 lits.
C'est précis, c'est pratique, c'est simple.

Au total, je l'ai dit, cette nouvelle grille veut combiner exigence et souplesse. Prenons l'exemple des **monuments historiques** et la difficulté de faire appliquer une grille de critères prévalant pour l'ensemble de l'hôtellerie. La possibilité de disposer d'une marge de manœuvre de 5% parmi les critères obligatoires trouve tout son sens.

Qualité de service normée

Le client est placé au cœur du dispositif. En donnant une grande place aux **services**, la grille se distingue très nettement de la précédente qui traitait davantage les surfaces et les niveaux d'équipement. Le nouveau référentiel détaille les **outils d'information** devant être proposés aux clients ; il précise que le référentiel doit être clairement porté à la connaissance des clients en leur donnant la possibilité d'exprimer des réclamations auprès de l'organisme en charge de la gestion du classement. Il définit les **horaires de présence de l'accueil**.

La nouvelle grille valorise davantage les établissements fournissant des **services additionnels**, comme par exemple le **room service**, ou ceux assurant **un traitement privilégié de la réservation**, ou proposant des suites et appartements, des terrasses et jardins, ou encore se distinguant dans la **préservation de l'environnement** comme la gestion économe de l'eau ou de l'énergie.

La capacité de répondre aux besoins spécifiques des **clientèles internationales** doit être particulièrement soignée. Il est aujourd'hui impensable de ne pas disposer dans l'hôtellerie haut de gamme d'un minimum de documentation en anglais, des espaces affaire sont également nécessaires. Un autre exemple, le **paiement par carte est désormais élargi à tous les établissements à compter de la 2^{ème} étoile**.

Il est apparu à la fois évident et indispensable d'intégrer une série de services correspondant aux **modes de vie actuels**, comme par exemple **l'Internet**, le **choix entre la douche et le bain**, ou bien la mise à disposition de **prises de courant** à la fois près du lit et du bureau. En effet, les clients que nous sommes tous, véritables nomades suréquipés d'appareils de communication pour rester en contact avec notre base, nous nous déplaçons désormais avec toute une gamme d'appareils électroniques autonomes nécessitant d'être rechargés (téléphone, micro ordinateur, appareil photo, jeux électroniques, etc.).

La **propreté, enfin**, tient une bonne place parmi les critères obligatoires, de même que l'entretien des établissements : tout équipement pris en compte dans le classement ne peut être validé que propre et en bon état. La propreté est particulièrement vérifiée sur les points importants comme la literie, la chambre, tous les espaces communs et de restauration.



Positionnement concurrentiel

En termes de positionnement concurrentiel, le changement s'imposait ! Le classement hôtelier de la première destination mondiale, ne pouvait souffrir plus longtemps du manque de comparaison avec ses principaux concurrents. **La 5^{ème} étoile tant attendue est enfin créée !** Elle représente le haut de gamme, ce que l'hôtellerie française fait de mieux. La clientèle affaire, notamment, qui la fréquente doit pouvoir trouver une offre suffisante partout en France en adéquation avec l'offre d'équipements propres aux congrès, foires et salons

Je conçois aussi, que la France se distingue par bien d'autres aspects dans son hôtellerie. **Le luxe a besoin de sa catégorie.** Si la 5^{ème} étoile est l'expression d'une forme d'excellence, ce n'est peut-être pas ce qui permet de distinguer l'exceptionnel. C'est la limite de tout exercice de normalisation que d'essayer d'englober le plus grand nombre. Comment alors définir l'exceptionnel qui a toute sa place dans l'offre française, et sur laquelle nous disposons de positions imbattables uniques au monde, tant en réputation qu'en termes de valeur ajoutée économique. Qu'attend un client chinois, indien, mexicain de ce niveau d'offre ? **J'ai donc décidé de lancer un chantier spécifique sur ce sujet. Il s'agira de définir une 5* premium. Je souhaite proposer aux professionnels la création d'une commission chargée de réfléchir et d'établir une liste de ces premiums dont la France dispose.**

Nouveau cadre de procédure

Si le classement nous rapprochera des grilles de lecture de l'offre développées à l'étranger, les modalités d'attributions sont elles aussi davantage dans la lignée de celle employées par nos concurrents internationaux.

J'ai déjà eu l'occasion de faire connaître les principes de la nouvelle procédure que nous allons mettre en place : le classement sera **volontaire, révisé tous les 5 ans, son coût sera pris en charge par les professionnels.**

Des cabinets d'audits spécialisés, par des visites d'inspection régulières, plus ou moins développées selon la catégorie de l'hôtel, pouvant aller jusqu'à la visite mystère à partir de la 4^{ème} étoile, vérifieront la bonne adéquation du classement aux critères auxquels il se réfère. Tous les 5 ans, le classement pourra être remis en cause.

Le classement sera payant, à la charge des hôteliers.

J'ai souhaité donner un rôle éminent à l'Agence de développement touristique. Cette Agence, vous le savez, sera issue du rapprochement entre ODIT-France et Maison de la France, et vise à doter la France, l'Etat, les collectivités territoriales, les acteurs du tourisme, d'un acteur fort au service du développement et de la promotion de notre offre touristique.



L'Agence aura donc un rôle d'animation et de support de cette nouvelle procédure. L'Agence sera en outre chargée de faire vivre le référentiel. Il faut à tout prix éviter de tomber dans le travers précédent, où la grille n'a pas été retouchée pendant 20 ans, maintenant du coup la plupart des hôtels dans une situation de statu quo. Dès maintenant, j'ai demandé à ODIT-France, dont je salue ici le Directeur Général, de mettre en place les modalités opérationnelles de cette nouvelle procédure. Les professionnels seront associés à ce travail.

Au-delà, l'Agence aura la charge de la promotion de cette grille. Les quelques 18 000 hôtels aujourd'hui classés et les presque 10 000 hôtels non classés sont autant de candidats pour le nouveau référentiel. On ne passera pas du jour au lendemain d'une grille de 30 critères à une autre qui en compte plus du double. C'est un travail de pédagogie que l'Agence s'efforcera de mener avec tous les relais disponibles.

L'objectif est donc clair : l'ensemble du dispositif, dont je veux à nouveau souligner le caractère novateur, doit être pleinement opérationnel au vote de la future loi relative au tourisme, c'est-à-dire sous six mois.

La nouvelle procédure sera, en effet, instituée par cette loi que je présenterai en Conseil des Ministres dès la fin janvier.

Au travers de l'approbation de la grille aujourd'hui, nous donnons à l'ensemble des professionnels la première pierre, fondamentale, de cette réforme, permettant à chacun de construire son modèle de développement pour les années à venir.

Disposition transitoire

Compte tenu du délai nécessaire pour que chacun opte pour le classement qu'il souhaitera retenir, je fixe à trois ans à compter de la publication de la loi tourisme, le délai octroyé aux hôtels pour se classer. Durant ces 36 mois, cohabiteront donc ancien et nouveau classement. La formule n'est pas totalement inconnue, une telle cohabitation a déjà eu lieu sur une plus longue période lors de la mise en place du classement de 1986. Mais après trois ans, les classements actuels tomberont, les panneaux affichés à l'entrée des hôtels seront remplacés.

Dernier point, et pas le moindre. La procédure actuelle reste inchangée jusqu'à l'application de la loi. Je fixe donc à six mois le délai d'application de cet arrêté. Toutefois, la grande nouveauté du dispositif, la plus attendue, est la création de la 5^{ème} étoile. Une exception sera faite pour cette catégorie, regroupant a priori les hôtels les plus à même de se classer rapidement. J'ai donc demandé au Directeur Général de la Consommation, de la Concurrence et de la Répression des Fraudes, de bien vouloir mener dès le 1^{er} janvier les instructions et démarches nécessaires pour les établissements demandant leur classement en 5 étoiles.



Financement des investissements

On l'a compris, cette nouvelle grille n'est pas anodine, elle n'est pas un simple texte de réglementation. Elle met en place les conditions de modernisation de l'hôtellerie française, et elle détermine les paramètres économiques sur lesquels chaque entreprise hôtelière va bâtir son modèle économique.

Je veux insister, c'est fondamental, nous mettons là les bases du renouvellement de notre offre, de la compétitivité de nos entreprises, de l'attractivité pour des clients nouveaux venus de France, d'Europe ou d'ailleurs. Nous redonnons à nos hôtels une lisibilité, les conditions d'une meilleure viabilité.

Qui dit modernisation, dit investissement. C'est pourquoi j'ai d'emblée souhaité inclure dans notre dispositif les produits financiers dont les entreprises auront besoin pour adopter ce nouveau référentiel. Je remercie donc très chaleureusement la Caisse des Dépôts, et OSEO, dont on connaît la maîtrise (historique) de ces métiers. Ils vont vous présenter des solutions de financement représentant un véritable effort public pour offrir des produits de financement adaptés.

Le besoin est identifié, à la fois en volume (plusieurs milliards d'euros sur les années qui viennent) et en modalités (investissement long). Fonds propres pour les uns, prêts participatifs pour les autres, ces offres de financement vont vous être exposés par Augustin de ROMANET et François DROUIN.

Je souhaite également mettre en place un accompagnement des hôtels qui en ont besoin, notamment les entreprises les plus petites. OSEO et la Caisse des Dépôts, en lien avec les représentants locaux de l'hôtellerie, feront en sorte de mettre en place un tel accompagnement. J'envisage pour ma part une aide directe de faible montant permettant de prendre en charge une partie du coût d'ingénierie nécessaire ; en quelque sorte une aide au diagnostic. Cette aide pourrait être mise en place dès 2009.

La loi tourisme

Enfin, avant de laisser la parole à Augustin de ROMANET et François DROUIN, je souhaiterais vous dire quelques mots sur la future loi tourisme qui devrait être présentée en Conseil des ministres au début de l'année prochaine.

La philosophie de cette loi sera celle des Assises du tourisme qui se sont tenues en juin dernier.

Outre la réforme de la procédure de classification hôtelière que je viens de présenter, la loi modernisera la réglementation des professionnels du voyage afin de garantir leur compétitivité. Elle simplifiera considérablement le régime actuel de la vente de voyages en remplaçant les quatre régimes d'autorisation existants – dont la licence - par un dispositif déclaratif unique applicable à tous les opérateurs. Il s'agit de l'application du principe « mêmes droits, mêmes devoirs » : chaque opérateur souhaitant vendre du voyage devra



désormais déclarer son activité sur un registre national, tenu par la future Agence de développement touristique.

J'ai longuement parlé de cette future agence : elle sera également l'un des chapitres de la future loi. Il apparaît, en effet, nécessaire d'officialiser et de formaliser les missions de ce qui constituera l'opérateur unique de l'Etat en matière de tourisme.

Enfin, il nous faut assurer un meilleur accès des Français aux prestations touristiques, ce qui suppose une refonte du régime des chèques-vacances.

Dès ma prise de fonctions, j'ai été saisi de cette injustice qui fait que les 8 millions de salariés travaillant dans les entreprises de moins de 50 personnes sont presque totalement exclus du bénéfice des chèques-vacances : seuls 22 000 sur 3 millions de porteurs de chèques-vacances au total !

La loi tourisme supprimera donc ce qui a été identifié comme des obstacles législatifs, afin de permettre une diffusion plus large des chèques-vacances dans les PME. J'ai fixé à 500 000 porteurs en deux ans les bénéficiaires dans les entreprises de moins de 50 salariés. Ceci réparera non seulement une injustice mais favorisera également le développement de l'activité touristique et donnera un pouvoir d'achat additionnel aux salariés concernés.

Le projet de loi est actuellement à l'examen du Conseil d'Etat et devrait être examiné par le Conseil des ministres du 28 janvier prochain.

Texte resserré autour de seulement 13 articles, il permet véritablement de moderniser le secteur et les professionnels qui y participent.

Vous le constatez, les chantiers engagés sont nombreux, la présentation de la nouvelle grille de classement aujourd'hui, la loi tourisme demain, tout ceci forme la pièce maîtresse de la politique que je conduis dans ce domaine du tourisme, crucial pour notre économie, tant il peut être à court et moyen terme un amortisseur, et un facteur de rebond, dans la période de fort ralentissement économique que nous allons connaître.

Je vous remercie et laisse désormais la parole à Augustin de Romanet et François Drouin.

Contact Presse :

Cabinet d'Hervé NOVELLI : Aurore LONGUET : 01 53 18 46 35