

Monsieur Hervé NOVELLI
SECRÉTARIAT D'ETAT AU TOURISME
139, Rue de Bercy
75572 PARIS CEDEX 12

• **LETTRE OUVERTE**

Paris, le 04 janvier 2010

Monsieur le Ministre,

A nouveau, le *Comité pour la Modernisation de l'Hôtellerie Française* souhaite tirer le signal d'alarme et **vous alerter sur les conséquences de vos décisions**, dont certaines nous semblent aller sérieusement à l'encontre de l'intérêt du tourisme français, de son hôtellerie et de ses clientèles touristiques.

• **POUR UNE INFORMATION OBJECTIVE**

► *Des statistiques de fréquentation touristique erronées.*

Révisons ensemble le mode des comptes du tourisme en France pour une vision réaliste et lucide de cette activité. La France n'est pas la **première destination touristique mondiale** (mais une destination majeure), n'accueille pas près de 80 millions de touristes étrangers et ne souffre pas de touristes qui ne dépenseraient pas assez comparés à d'autres pays. Comme vous le savez, l'on compte des touristes de passage dans les statistiques officielles (la France est un grand couloir européen Nord/Sud), qui fatalement consomment peu sur notre territoire, n'y restant que sur une très courte durée.

L'expression "**destination**" est par conséquent parfaitement inadéquate, puisqu'au moins 1/3 de ces voyageurs ne fait que traverser la France pour se rendre ailleurs.

En corollaire, vos annonces sur la nécessité d'encourager les touristes à **dépenser plus** lors de leurs séjours en France sont de ce fait injustifiées et inopportunes. Le cocorico qui consiste à décerner à la France le prix de la première destination mondiale de tourisme est systématiquement mal venu.

Cette posture à vouloir jouer coûte que coûte le *leader* encourage le secteur à "s'endormir sur ses lauriers" et attribue à qui se l'approprie un mérite politique qui n'est pas légitimé. Elle est de nature à désaxer le débat et à ne pas traiter l'essentiel : **créer une offre et un accueil de qualité pour le développement de l'économie touristique.**

● POUR DAVANTAGE DE LUCIDITE

► Une hôtellerie vieillissante non prise en compte.

Les clients d'hôtels sont déçus par le **vieillessement notoire d'une grande partie du parc hôtelier français**^(*) et par son **grand retard de modernité** par rapport au niveau de confort et aux équipements qu'ils ont chez eux. Ils sont affolés par des **prix hôteliers qui s'envolent** depuis 2001 sans nécessairement s'accompagner de prestations de qualité.

Plus particulièrement encore, à Paris, qui concentre près de 1.500 hôtels classés, l'état de vétusté et l'offre dépassée d'une grande partie de cette hôtellerie classée est encore plus visible qu'ailleurs. Pourtant, ses hôteliers sont particulièrement gâtés par le marché touristique parisien très dynamique et ne devraient pas manquer de ressources pour rénover leurs chambres...

Nous parlons de l'ensemble de cette situation depuis 2005 et ne rencontrons que des validations, y compris auprès des clientèles touristiques et des hôteliers, face à ce triste constat.

Hélas, les mesures que nous observons depuis votre nomination au Secrétariat d'Etat en charge du tourisme ne sont pas de nature à permettre de corriger cette grave carence de notre hôtellerie, préjudiciable au tourisme français.

● POUR DES REFORMES RESPONSABLES

► Un millefeuille de nouvelles réglementations non absorbables.

Les hôteliers français n'en peuvent plus ! Les obligations prochaines qui leur sont faites de s'adapter **aux nouvelles normes** de sécurité, à l'accessibilité et bientôt au développement durable ne leur permettront pas de renouveler leur offre, d'investir pour satisfaire et conserver leurs clients, voire tout simplement de **maintenir leur exploitation en vie...** Déjà, une grande partie des professionnels n'avait plus les moyens de rénover leur hôtel et 56 % des hôteliers indépendants veulent vendre leur affaire^(**).

Si on ne peut qu'être d'accord sur le fondement de ces normes applicables à l'hôtellerie (accessibilité, sécurité des personnes, développement durable), hélas leur contenu, leur formalisme, les coûts démesurés qu'elles vont engendrer, ainsi que les **principes de précautions outranciers** dont elles relèvent sont délétères pour le secteur. Il est difficile de comprendre comment on a pu en arriver là.

De façon inédite, **près de 3.000 à 4.000 hôtels indépendants classés** (sur 17.000, sans compter les 9.000 hôtels non classés) **vont fermer d'ici 3 ans**^(***), par incapacité à réinvestir face aux normes qui leur sont imposées et par impossibilité de trouver une rentabilité. Beaucoup d'autres, vont voir leur prestation hôtelière s'appauvrir davantage et **leurs clients fuir** vers les hôtels de chaînes intégrées et d'autres formes d'hébergement.

Les premiers à disparaître : l'hôtellerie en milieu rural et l'hôtellerie familiale, très majoritaires en France, avec pour horizon proche une désertification hôtelière amplifiée dans les

^(*) 1/4 des hôtels français sont vétustes ou vieillis et 1/3 à bout de souffle dans leur offre.

^(**) Source : études économiques du Comité pour la Modernisation de l'Hôtellerie Française.

^(***) Estimations confirmées par le réseau des Chambres de Commerce.

campagnes. Pour autant, il semblerait que cette perspective n'émeuve personne dans vos services.

Le *Comité pour la Modernisation de l'Hôtellerie Française* dénonce cette situation inéluctable compte tenu des orientations actuelles, et souhaiterait qu'elle puisse mobiliser vos énergies. Nous ne saurions tout simplement pas croire qu'il s'agirait là d'une fatalité contre laquelle personne ne peut rien.

● POUR DES AIDES REALISTES ET SINCERES

► Des mesures d'aides à l'hôtellerie en trompe-l'œil.

Vous annoncez, Monsieur le Ministre, que vous allez permettre la modernisation de l'hôtellerie française grâce aux fonds mis en place par **Oséo** et la Caisse des Dépôts, à la demande de votre prédécesseur. Malheureusement, cette mesure prise est totalement inadaptée. En effet, pour bénéficier de ces crédits avantageux, il est clairement indiqué (*source Oséo*) que les hôtels devront être **bénéficiaires** (dans leurs bilans) et être en **croissance**.

Or, ...plus d'un hôtel français sur deux est en déficit ou en juste équilibre dans ses comptes, et une faible minorité est en croissance, ce qui était déjà vrai avant la crise économique actuelle ^(*).

Ces systèmes d'aides supposées semblent par conséquent réservés aux plus favorisés et ne seront donc pas accessibles à la majorité des hôtels qui en ont le plus besoin. Le *Comité pour la Modernisation de l'Hôtellerie Française* n'y voit d'aucune façon un moyen de moderniser l'hôtellerie française et **les conditions d'accès à cette mesure produisent une iniquité flagrante**. Ce soutien par Oséo, qui se comporte ainsi comme n'importe quelle banque, était pourtant initialement une voie utile pour permettre aux hôteliers d'accéder à d'autres crédits bancaires, qui leur sont aujourd'hui fermés.

Cette situation va accélérer avec certitude le vieillissement du parc hôtelier français, l'insatisfaction de la clientèle touristique et **la détérioration économique du secteur**.

● POUR UNE REGLEMENTATION UTILE

► Des nouvelles normes de classement hôtelier qui bernent les clients d'hôtels et les hôteliers.

Après 3 années d'errements depuis leur lancement en 2006, les **nouvelles normes de classement hôtelier** sont enfin parues sous vos auspices. Nous avons noté que vous les présentiez comme une avancée majeure et comme une future source de qualification de notre hôtellerie. **Malgré nos efforts, il ne nous est pas possible d'être d'accord avec vous**, Monsieur le Ministre ; pour les raisons suivantes.

- Le contenu de ces nouvelles normes — affichées comme une réforme innovante — est au contraire **rétrograde, minimaliste, fallacieux et volontairement "inaudible"**, tant auprès de la profession qu'auprès des clients auxquels il est pourtant destiné. Il ne correspond pas aux besoins du marché hôtelier et touristique face à la nécessité urgente de refonte radicale de l'offre hôtelière globale.

Une réforme du classement hôtelier était certes nécessaire par rapport aux normes de 1986. C'est un des premiers constats que nous avons élaborés dans notre "Livre Blanc". Mais, le référentiel surréaliste que vous avez validé, destiné à l'attribution des étoiles hôtelières, serait à comparer à *une nouvelle voiture, dont le plus important ne serait qu'en option et pour laquelle on ne rendrait obligatoires que les 4 roues et les clignotants..!*

Ces normes hôtelières revisitées ne sont pas profitables, soyez-en certain, à l'ensemble du parc hôtelier français constitué d'indépendants (95 % des entreprises). Pire encore, elles tournent le dos aux clients d'hôtels laissés pour compte, comme on le sait, dans ce dossier.

Ainsi, les critères à réunir par les hôteliers pour obtenir leurs étoiles sont dotés de **rare exigences sérieuses**, y compris pour la 5^e étoile où cela en est même aberrant (un exemple choquant parmi tant d'autres : l'on exige des chambres de seulement 20 m² au minimum en hôtel 5 étoiles, salle de bains comprise — et 18 m² sont tolérés !).

Et que dire de "**l'urgence**" de la 5^e étoile — un non événement — qui devait absolument être lancée dès janvier 2009, dont même les palaces ne veulent pas entendre parler ?

- Plus grave encore : des hôtels parfaitement **médiocres** et ne correspondant pas aux attentes des clientèles hôtelières pourront obtenir sans peine leur nouveau classement. Avec un contrôle tous les 5 ans et avec le mode de vérification choisi qui n'est pas approprié, **on ne pourra pas empêcher** — par exemple — **des hôtels avec des chambres sales ou insalubres d'être classés**.

Il ne sera pas possible non plus de vérifier la protection contre le bruit dans les chambres des catégories 1 à 3 étoiles, soit dans 85 % de l'offre, puisque les auditeurs ne séjourneront pas dans les hôtels. Pourtant, la saleté et le bruit sont les premiers motifs de plaintes, légitimes, des clients d'hôtels. Au-delà de l'impuissance du système de contrôles, ces graves défauts ne sont pas, selon votre réglementation, des critères éliminatoires.

- Nous vous rappelons encore une fois, Monsieur le Ministre, qu'il ne peut sembler normal à personne que les critères composant le nouveau classement hôtelier ont été décidés sans consulter professionnellement les hôteliers, et surtout **sans interroger un seul client d'hôtels pour entendre ses besoins et ses attentes**. Pourtant, c'est pour les consommateurs que les étoiles existent.

Nous vous avons informé à de nombreuses reprises, en cours de dossier, de cette grave anomalie : l'absence d'études préalables. En vain.

- Parallèlement, nous ne pouvons approuver que vous ayez autorisé les seuls **dirigeants des syndicats hôteliers et un grand groupe hôtelier** à prendre ce sujet de la réforme du classement hôtelier en otage et à s'en attribuer l'exclusivité. Ils ont ainsi pu tricoter en totale autarcie un référentiel à leur mesure, dédié à leurs seuls intérêts respectivement corporatiste et capitaliste. La finalité est un système de classement hôtelier en décalage total avec les ambitions d'une hôtellerie dite "de l'excellence", qui persiste et signe dans la ringardise.

- Le résultat n'a pas été trop long à attendre. Dans notre dernier grand sondage auprès des clients d'hôtels^(**), — **que notre association a réalisé et financé (à votre place)** — il a été

^(**) Source : études et sondage du Comité pour la Modernisation de l'Hôtellerie Française

possible de vérifier qu'un très grand nombre des critères inscrits dans le référentiel des nouvelles normes hôtelières sont loin de ce que le public souhaite ou attend. Juste pour l'exemple, parmi des dizaines d'autres sujets de surprises, on y autorise — en 2010 — des chambres sans sanitaire privé ou sans téléviseur... alors que les consommateurs français et étrangers les réclament massivement, dans toutes les gammes.

➔ **Nous pourrions aisément vous apporter la démonstration concrète de tout ce que nous évoquons ici**, dont la possibilité pour des hôtels ayant des chambres sales et non protégés contre le bruit de se voir attribuer officiellement par les préfets les étoiles du nouveau classement.

● **POUR UN CLASSEMENT HOTELIER IMPARTIAL**

➤ *Un système clientéliste d'attribution des étoiles.*

Dans le cadre du nouveau classement hôtelier, vous avez souhaité que le **Cofrac** accrédite des cabinets d'audits privés (à vocation commerciale), qui visiteront de manière payante les hôtels pour l'octroi des étoiles (auparavant, les contrôles par la DGCCRF étaient gratuits). Or, aussi sérieux et drastiques que soient le Cofrac et ses méthodes, ce dernier ne pourra d'aucune façon éviter le **clientélisme** par les auditeurs, les pressions sur eux par les groupes et syndicats hôteliers et/ou les actes de partialité.

La première raison qui justifie ces craintes est que **ces cabinets auront tout simplement une relation monnayée avec les hôteliers** et avec les organisations professionnelles hôtelières (chaînes, syndicats,...) qui les référenceront. Ils seront choisis librement par les hôteliers à partir d'une liste fournie par le Cofrac et Atout France.

Nous savons déjà que la plupart des auditeurs sélectionnés ont autre chose à vendre aux hôteliers que ce qui concerne uniquement les contrôles autour des "étoiles". A peine accrédité, l'un des quatre premiers auditeurs sélectionnés affiche déjà sur son site Internet d'autres propositions de prestations à vendre aux hôteliers qui souhaitent être classés. Cette démarche purement commerciale est pourtant contraire à la déontologie développée par le Cofrac.

Un autre cabinet sélectionné est sous la dépendance et sous la protection — c'est de notoriété publique — **du même groupe hôtelier** qui était intervenu dans la confection du référentiel du nouveau classement hôtelier. Pourtant, le Cofrac exige une indépendance de ses auditeurs. Cherchez l'erreur...

Enfin, ces cabinets "accrédités" seront également en concurrence les uns par rapport aux autres, ce qui va inévitablement induire des **actes de favoritisme** pour emporter des marchés.

Ainsi, dès lors que tous les cabinets privés proposeront **la même prestation** — puisque le système de contrôle doit naturellement être harmonisé et uniformisé via le Cofrac —, **la seule distinction entre eux se fera par ...les prix et éventuellement par leur niveau de docilité** à l'égard de la profession. On comprend ainsi facilement où se situent les risques de dérives, ce qui n'existait pas lorsque les hôtels étaient vérifiés par la DGCCRF.

Où est la garantie de qualité pour le consommateur final et comment mesure-t-on l'impartialité du système de contrôles ? Sur le terrain, le Cofrac n'aura aucun moyen de

vérifier la probité de ses cabinets accrédités dans le contexte envisagé. Pourquoi dans ces conditions très imparfaites mettre en place un système si lourd et si coûteux d'audits ?

► **Nous revendiquons pour la profession hôtelière et pour les clients, une méthodologie irréprochable tant au plan de la déontologie, que de l'équité et de l'impartialité.**

● **POUR UNE REGLEMENTATION INTELLIGIBLE**

► *Des réformes incompréhensibles, aux textes subjectifs et interprétables.*

Les nouvelles normes de classement, de sécurité et d'accessibilité qui sont imposées aux hôtels laissent la place à un grand nombre d'interprétations possibles de la part de ceux qui les contrôleront (auditeurs, commissions de sécurité,...), tant beaucoup des textes publiés sont imprécis ou approximatifs. Face à cela, les professionnels de l'hôtellerie sont perplexes ; ils seront les premières victimes de ces approximations après les dates d'applications de ces normes.

On peut ainsi prévoir **un grand nombre de litiges** à venir entre l'administration et le secteur hôtelier, sans compter les gabegies dans les investissements que cette réglementation provoquera.

Nous notons par ailleurs que les méthodes d'évaluation et de contrôles pressenties pour la procédure de classement hôtelier ont longtemps fait l'objet d'un arrêté "**à paraître**", qui n'est paru finalement qu'en ce fin de décembre 2009. Ainsi, pendant **plus d'un an**, la profession a été en attente d'une décision et de choix. L'on s'est juste dépêché pour la mise en place annoncée comme "impérieuse" de la 5^e étoile, présentée comme urgente et qui devait sauver (sic) les hôtels de luxe de la crise, selon ce que nous avons pu lire et entendre émanant de vos services...

Texte officiel paru ou non, la situation actuelle, faite d'annonces et d'informations contradictoires, laisse à ce jour l'ensemble du secteur hôtelier dans un épais brouillard d'incompréhensions en raison d'un galimatias préjudiciable. Sur le classement hôtelier, la foire d'empoigne prévisible entre futurs auditeurs accrédités, en concurrence entre eux, ne devrait pas arranger la donne.

En attendant, ce flou absolu et durable a ouvert la porte à un grand nombre d'officines qui **profitent du désarroi des hôteliers** face aux obscures nouvelles réglementations pour leur vendre d'ores et déjà des prédiagnostics autour du classement hôtelier ou de la sécurité incendie, aussi inutiles que coûteux, ou encore des formations ou des missions de conseil sans justification.

● **POUR UN ETAT TOUJOURS REPUBLICAIN**

► *Un laisser-faire dans le lobbying.*

La mainmise d'un grand groupe hôtelier et son lobbying efficace auprès de vos services, dans son seul intérêt (*par exemple, sur le dossier du nouveau classement hôtelier et à présent sur les contrôles des hôtels*), en bafouant le destin et l'avenir de l'ensemble de l'hôtellerie, nous rappellent qu'il s'agit-là de pratiques s'opposant à l'esprit républicain et à un minimum d'éthique. Nous sommes surpris qu'un gouvernement ait pu laisser ces "*petits arrangements entre amis*" se faire et perde ainsi le contrôle de ses propres réformes.

• **EN RÉSUMÉ :**

• Le *Comité pour la Modernisation de l'Hôtellerie Française* ne souhaite pas que l'hôtellerie de France subisse les mêmes effets pervers que ce qu'a provoqué le monstrueux échec de l'opération de la **TVA sur la restauration**, pourtant très prévisible.

• Nous ne voulons pas davantage que les hôteliers endurent les conséquences :

- d'un abandon de responsabilités ministérielles et d'une confiance aveugle envers les **syndicats hôteliers** — pourtant peu représentatifs — dont on voit de nouveau au grand jour les incapacités et l'incompétence dans le traitement des dossiers hôteliers que leurs dirigeants prennent en charge. Sans parler de l'image désastreuse que ces derniers donnent de la profession à l'opinion ;

- d'une attention forcenée envers un **groupe hôtelier** qui n'agit que dans la recherche de ses propres bénéfices et avantages, en piétinant ceux de l'ensemble de la profession hôtelière, avec la bénédiction apparente de l'appareil d'Etat.

• Enfin, en votre rôle de Secrétaire d'Etat en charge de la consommation et des PME, nous nous interrogeons sur ce qui aura été fait dans ces dossiers désignés, pour protéger les consommateurs et pour renforcer les entreprises hôtelières indépendantes.

Il n'y a pas de tourisme de qualité sans hôtellerie de qualité. Le tourisme français n'appartient ni à un gouvernement ni à une poignée d'organisations. Les **27 millions de personnes** (touristes et clients d'affaires, dont 2/3 de Français) qui logent chaque année dans nos hôtels doivent être respectés tout comme les **24.500 hôteliers indépendants et franchisés**, ainsi que leurs collaborateurs.

Rien n'est fait dans ce sens pour eux et l'avenir du secteur hôtelier s'assombrit.

Le *Comité pour la Modernisation de l'Hôtellerie Française* a maintes fois alerté vos services sur les risques que nous dénonçons ici. Ni les associations de consommateurs, ni les meilleurs spécialistes n'ont été consultés, ni même écoutés.

Nous restons à votre disposition pour discuter de ces différents points au moment où vous le souhaitez, dans l'intérêt du tourisme français, de l'hôtellerie française et de ses clients.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, nos salutations distinguées.

*Le Comité pour la Modernisation
de l'Hôtellerie Française, son Conseil
d'Administration et ses membres*

• Lire nos analyses et nos manifestes à propos du classement hôtelier, sur notre site : www.comitemodernisation.org - rubrique "classement hôtelier".