



Lettre ouverte

A l'attention de Monsieur Frédéric LEFEBVRE,

Secrétaire d'Etat en charge du Tourisme

Paris, le 4 juillet 2011

Monsieur le Ministre,

L'hôtellerie française va mal ! Et hélas, ni les indicateurs conjoncturels, ni les nouvelles réglementations ou normes vont permettre de changer cette situation. Au contraire.

Le *Comité pour la Modernisation de l'Hôtellerie Française* avait déjà calculé et publié — il y a 2 années — que près de **4.000 hôtels indépendants allaient fermer définitivement**, faute de moyen de se moderniser, faute de clients à réussir à fidéliser et faute de soutiens financiers. Les résultats de ce calcul avaient d'ailleurs été repris par les services de Bercy et par votre prédécesseur, Monsieur Novelli (sans nous en attribuer la paternité).

Malheureusement, à ce jour, rien n'a été fait pour ces entrepreneurs en difficultés, souvent localisés dans les milieux ruraux et les petites villes, et généralement dotés d'hôtels à trop faible capacité. **Un hôtelier indépendant sur deux souhaite vendre son affaire** (*étude Coach Omnium*). Ils n'ont pour la plupart pas trouvé de repreneurs.

Et comme vous le savez, la cascade de nouvelles réglementations (accessibilité, sécurité incendie,...) finira par écraser ces hôtels en déshérence, qui sont dans l'incapacité de financer les travaux nécessaires à leur adaptation à ces normes.

D'autant que les jeunes professionnels, qui aimeraient s'installer dans leur première affaire — voire par la reprise d'hôtels existants —, ne sont nullement aidés dans notre pays. Ils n'ont accès ni à des soutiens techniques, ni aux financements qu'il leur faudrait pour débiter. Ce serait pourtant une des solutions pour redynamiser le secteur hôtelier et permettre à des exploitants fatigués de trouver un repreneur pour leur hôtel.

Il existe aujourd'hui de nombreux freins pour aider l'hôtellerie à se moderniser, à retrouver ses clients et à s'en sortir économiquement.

- En premier, les hôteliers indépendants ne sont que 15 %, environ, à réellement parvenir à **développer une commercialisation active** et efficace pour leur établissement (*étude réalisée pour le Comité pour la Modernisation de l'Hôtellerie Française*). Les autres manquent de temps, étant des petites structures. Ils manquent surtout de connaissances sur les fonctionnements du marché touristique-hôtelier. Ils ont besoin d'un accompagnement professionnel qui n'existe pas à ce jour.

- L'hôtellerie française, qui **souffre d'un grand retard de modernité** par rapport aux attentes des clientèles françaises et étrangères, doit fortement se rénover. Cela touche toutes les formes d'hôtellerie. Même si le haut de gamme est moins concerné ; mais, il ne représente que moins de 5 % de l'offre nationale. Et pourtant, on ne parle que de lui dans les médias.

- **Le plan de modernisation de l'hôtellerie**, mis en place avec Oséo par vos deux prédécesseurs (Messieurs Chatel et Novelli), était une bonne idée ; mais c'est en pratique un échec. Car si les conditions financières proposées par Oséo sont intéressantes et que sa présence peut rassurer les banques, 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 indépendant sur deux est déficitaire ou en juste équilibre dans ses comptes, et la majorité ne sont pas en croissance. Ce plan de modernisation ne peut donc pas fonctionner et ne fonctionne pas.

- **La réforme du classement hôtelier** était elle aussi nécessaire. Mais les nouvelles étoiles sont, à ce jour, également un échec, comme vous le savez, Monsieur le Ministre. Le peu d'hôteliers ayant demandé à bénéficier des nouvelles étoiles a même étonné les auteurs d'un récent rapport d'information parlementaire émanant de la Commission des Affaires Economiques de l'Assemblée Nationale.

Il y a trop peu d'hôteliers qui souhaitent ou envisagent de demander le nouveau panonceau rouge et cela s'explique très bien, et était, de surcroît très **prévisible**.

Les raisons à ce désintérêt des professionnels sont multiples :

- ses critères minimalistes ne sont pas de nature à qualifier l'hôtellerie,
- ses critères ne sont pas en harmonie avec les attentes des clientèles hôtelières françaises et étrangères, qui n'ont pas été interrogées pour élaborer le référentiel
- la procédure de classement est une vraie "usine à gaz", complexe, interprétable et lourde, avec sa grille de critères à points peu crédible et aux items interprétables, avec son pré-diagnostic aux résultats souvent différents du diagnostic final, etc.
- le classement est payant,
- les hôtels nouvellement classés ne bénéficient d'aucune promotion ou avantage.

On doit ajouter que :

- Parmi les **cabinets de vérification accrédités par le Cofrac**, de nombreux se détournent de leurs obligations d'impartialité et n'ont pas une démarche déontologiquement acceptable. Il existe également de très nombreux conflits d'intérêts, à l'exemple d'un cabinet qui travaille depuis longtemps pour un grand groupe hôtelier et qui réalise également ses vérifications autour des étoiles.

Cela se fait au détriment des autres cabinets accrédités qui sont honnêtes et respectueux de leurs devoirs, mais aussi de la clientèle touristique finale à qui des hôtels non fiabilisés seront proposés avec de nouvelles étoiles. Le Cofrac ne semble ni capable, ni avoir la volonté de remettre de l'ordre face à ces dérives qui nous sont dénoncées jour après jour.

- **La procédure de vérification des hôtels** ne permet pas de garantir le système. Par exemple, comment mesurer la température d'un hôtel en hiver lorsqu'on le vérifie en été ? Comment s'assurer du calme durant la nuit ou encore de la qualité de sa literie si l'on ne dort pas dans l'hôtel ? Comment comprendre que l'on peut compenser et gommer administrativement de graves défauts constatés dans un hôtel, par des points récupérés dans les critères facultatifs ?

Les exemples de ce type sont nombreux et expliquent pourquoi **le système n'est pas crédible**. Il crée un grave préjudice vis-à-vis des hôteliers sérieux, qui souhaitent faire remarquer la qualité de leur offre, sans parler des 27 millions de clients de nos hôtels qui sont lésés et trompés.

- **Les clients d'hôtels n'ont aucun moyen de s'exprimer** auprès d'Atout France (ou d'un tiers), sur la qualité éprouvée des hôtels classés. Nous demandons depuis 2 ans qu'ils aient la possibilité de le faire par une adresse mail, un site Internet dédié et un N° de téléphone vert. Cela compenserait les défauts et les limites des contrôles, et notamment le fait que les établissements ne soient visités que tous les 5 ans.
- Enfin, les étoiles n'étant pas sûres pour la clientèle, elles auront de moins en moins d'impact pour être largement préférées par les moyens qu'offre Internet, dont **les sites communautaires**. 84 % des clients d'hôtels choisissent les hôtels via Internet pour leurs séjours et 3/4 s'informent sur les sites de commentaires de voyageurs avant de sélectionner les hôtels (*études disponibles sur notre site*).

Les étoiles ne sont plus un critère utilisé par la clientèle hôtelière ; elles sont désormais détrônées par les prix, devenus la première référence de gamme.

- **Et que dire de la nouvelle distinction "Palace"** où un improbable jury, dont personne n'admet la légitimité, et une administration (Atout France) décrètent à eux seuls quel hôtel est un palace et lequel ne l'est pas. Nous pensions naïvement que c'étaient les clients qui pouvaient juger d'un tel statut.

Et pourquoi cette procédure d'attribution de cette distinction est-elle **gratuite** pour les hôtels concernés, tandis que les autres hôteliers, dans les autres catégories, doivent payer ?

• **La réglementation sur la sécurité incendie** se justifie, même si elle est excessive dans les obligations qu'elle impose. Elle pose elle aussi un solide problème. D'une part, son adaptation dans les hôtels est comme vous le savez très coûteuse et ses pesantes contraintes ne se justifient pas universellement. D'autre part, les textes réglementaires seront à la merci de l'interprétation par les nombreuses commissions de sécurité et les préfets, de la même manière que le système dérogatoire qui se dessine.

Ce n'est pas satisfaisant et cela ne garantit pas **l'égalité républicaine** à laquelle aspire légitimement tout hôtelier. Ce système dérogatoire, "à la tête du client", n'est pas non plus de nature à sécuriser les propriétaires d'hôtels dans leurs investissements, ni lorsqu'ils souhaiteront revendre leur entreprise.

Nous sommes également surpris que 5 ans après la parution de cette réglementation, il aura fallu attendre ce milieu d'année 2011 pour qu'une étude soit lancée sur les conséquences de cette application sur l'économie de la petite hôtellerie.

Plus largement, si la sécurité incendie est nécessairement un sujet grave qui ne doit pas être pris à la légère, son application — ou tentative d'application — est tout ce qu'il y a de plus brouillon, avec des ordres et des contre-ordres, des allers-retours et un grand flou.

• **La réglementation sur l'accessibilité des personnes handicapées** — concernant tous les secteurs recevant du public — est également préoccupante, comme vous le savez. Outre, les conséquences très imposantes en termes de coûts d'adaptation des équipements hôteliers pour les Personnes à Mobilité Réduite (PMR), que de très nombreux professionnels ne pourront satisfaire faute de moyens, ces investissements additionnels paraissent totalement improductifs.

En effet, **les PMR (Françaises et étrangères) ne représentent dans les faits que moins de 0,3 % de l'ensemble de la clientèle hôtelière**. Autant dire que de très nombreux hébergeurs n'en ont jamais reçues, malgré la présence de chambres pour personnes handicapées. Il doit exister des moyens plus raisonnables d'installer cette réglementation en hôtellerie, dont par exemple l'équipement de seulement quelques hôtels par destination, parfaitement identifiés et valorisés.

Est-ce que la nécessaire égalité des droits et des chances des personnes handicapées — que personne n'a probablement envie de remettre en cause — peut conduire à une inégalité des chances et des droits des hôteliers indépendants, avec pour conséquence la fermeture définitive d'un grand nombre d'hôtels, étant dans l'incapacité d'adapter leur bâtiment à ce public, selon les textes en vigueur ?

Il est notable que les investissements liés à la sécurité incendie et à l'accessibilité, dont beaucoup ne sont pas rentabilisables et qui peuvent représenter des dizaines de milliers d'euros de coût pour un petit hôtel, viennent en soustraction des

investissements qui pourraient être faits pour une amélioration de l'offre et du confort des hôtels pour la clientèle.

Autrement dit, si les hôteliers parviennent à financer ces travaux imposés par la réglementation, la majorité n'aura fatalement plus les moyens suffisants pour valoriser son hôtel et le rendre attractif, avec une perte assurée de clientèle et une mauvaise image pour le tourisme français.

• **Nous avons d'autres préoccupations périphériques** par rapport à l'hôtellerie, dont :

- Le rôle exact d'**Atout France**, dont l'efficacité en termes de promotion touristique de la destination France et de budgets dépensés n'est jamais mesurée. Il règne également une forte incompréhension à propos du récent partenariat entre le groupe Accor et Atout France qui met les autres hôtels en marge de l'action promotionnelle de l'agence, avec une impression évidente de favoritisme.
- L'inexistence d'un **baromètre conjoncturel fiable sur l'hôtellerie**, ainsi que d'un observatoire économique des entreprises hôtelières, garants d'une dynamique économique saine. Les baromètres conjoncturels actuels sont gérés par des cabinets du secteur privés et ne sont pas le reflet de la réalité de la demande hôtelière. Non représentatifs, ils intègrent principalement ou uniquement selon les cas, les données émanant des chaînes hôtelières, sans le dire. Or, l'activité des chaînes hôtelières — 3.000 hôtels en France — est très supérieure à celle du restant de l'hôtellerie française, qui ne se retrouve pas dans ces tableaux conjoncturels publiés.

Enfin, nous serions désireux de savoir quelle politique va se mettre en place pour **renforcer l'attractivité de la profession hôtelière** auprès des jeunes (employés comme entrepreneurs) et plus largement pour **traiter l'avenir de la profession**.

Jusqu'ici, tout ce qui se passe actuellement avaient été anticipé et largement annoncé par le *Comité pour la Modernisation de l'Hôtellerie Française* entre 2006 et 2010, selon les sujets abordés ici. Ce constat est très facile à vérifier via nos newsletters, manifestes et études publiés sur notre site en libre accès.

Nous avons prévu : l'échec du plan de modernisation de l'hôtellerie, la faible attractivité du nouveau classement hôtelier, les dérives dans les vérifications des hôtels autour des étoiles, les difficultés intenses relatives à la sécurité incendie et à l'accessibilité des personnes handicapées,...

Apparemment, nous avons raison sur tout, mais nous n'avons pas été écoutés, sauf par les hôteliers, qui, notamment, entendent bien ce que nous recommandons à propos du nouveau classement hôtelier. Nous en sommes aujourd'hui à leur conseiller de ne pas demander leurs nouvelles étoiles et cela est suivi sur le terrain.

Nous avons déjà adressé plusieurs courriers dans ce sens à votre prédécesseur, mais hélas sans effet.

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.

Veillez agréer, Monsieur le Ministre, nos salutations distinguées et respectueuses.

Mark Watkins, Président, *pour le Comité pour la Modernisation de l'Hôtellerie Française, son Conseil d'Administration et ses membres*