

■ **Réforme de la classification hôtelière, Hotelcert, Écolabel...** le monde de l'hébergement touristique est en ébullition. Face à une concurrence de plus en plus vive, les professionnels font preuve de créativité et ne craignent pas les remises en question. Ils adoptent de nouvelles voies de progrès, pour un nouveau développement.

L'HÉBERGEMENT TOURISTIQUE SUR LA VOIE DES DÉMARCHES DE PROGRÈS

Par Françoise SIGOT

Contre vents et marées, le tourisme tient la barre et résiste à la morosité. Jusqu'à présent la majorité des quelque 200 000 entreprises françaises, spécialement les hôteliers et les acteurs indépendants de l'hébergement, ont souvent construit leur développement sur des bases empiriques. Et de fait, face à la concurrence et à la capacité d'organisation de leurs homologues étrangers, les acteurs français du tourisme avaient du mal à soutenir la comparaison. Mais loin de s'en tenir à ce constat, les professionnels ont réagi et se sont organisés, décidés à s'engager dans de nouvelles voies de progrès, notamment à travers des démarches qualité. Les pouvoirs publics ne sont pas non plus en reste pour impulser un souffle de réformes visant à renforcer, améliorer et harmoniser la qualité de l'offre touristique.

L'HÔTELLERIE EN PREMIÈRE LIGNE

Au premier rang de ces réformes figure, bien évidemment, celle de la classification des hôtels. Une véritable évolution qui se met en place dès cette année. Désormais, les hôteliers ne seront plus évalués par la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), selon des critères datant



Les hôteliers sont demandeurs de méthodes et d'outils pour mieux structurer et organiser leurs actions d'amélioration.