

## L'HÉBERGEMENT TOURISTIQUE SUR LA VOIE DES DÉMARCHES DE PROGRÈS



Le référentiel Hotelcert réunit déjà près de 350 établissements certifiés.

●●● de 1986, mais soumis tous les cinq ans à un véritable audit réalisé par des organismes indépendants accrédités par le Cofrac. Lesquels transmettront, à l'issue de ces audits motivés, un dossier à la préfecture. C'est ce rapport qui servira de base pour l'attribution des étoiles, sachant que le classement ouvre la porte à des établissements 5 étoiles, là où auparavant les 4 étoiles plaçaient un hôtel au sommet des catégories. Cette réforme visant avant tout à aller vers un classement évolutif, à travers une évaluation plus régulière fondée sur plusieurs critères – certains étant obligatoires et d'autres optionnels –, pour se voir décerner de 1 à 5 étoiles. De l'avis de tous les acteurs du tourisme et de l'hôtellerie, cette réforme représente un premier pas en avant vers une autre façon d'exercer le métier. Un pas vers des démarches de progrès où la qualité et les outils de certification auront toute leur place. D'ailleurs, le succès rencontré par les quelques démarches déjà initiées, spécialement Hotelcert, prouvent, s'il en était besoin, que les hôteliers sont demandeurs de méthodes et d'outils pour mieux structurer et organiser leurs actions d'amélioration dans leurs établissements.

### HOTELCERT EN ÉCLAIREUR

Mis en place dès 2001 à l'initiative de l'Union des métiers et des industries de l'hôtellerie (UMIH), le référentiel Hotelcert, qui s'adresse uniquement aux hôtels classés

tourisme, réunit déjà aujourd'hui près de 350 établissements certifiés, principalement en Aquitaine, Pays de Loire, Provence et Corse. « Ce référentiel a tout à la fois profité et pâti de la politique de subventions mise en place par les collectivités locales lors de son lancement, explique Philippe Roux, coordinateur Hotelcert chez Afnor Certification. Nombre d'hôteliers se sont en effet engagés dans la démarche fondée sur le volontariat, mais certains d'entre eux n'ont pas confirmé leur engagement au-delà du temps de la subvention. » Reste qu'une majorité poursuit la démarche et que les demandes de nouveaux volontaires affluent ces derniers temps. Signe, selon le coordinateur Hotelcert, que l'hôtellerie française est bien consciente des enjeux et prête pour de nouveaux défis. « Ce référentiel a d'abord été construit à la demande de la profession et des pouvoirs publics, qui constataient que l'hôtellerie française avait tendance à stagner, alors que dans certains pays le secteur était en totale mutation. Cela marque une prise de conscience et une volonté de faire évoluer les établissements », poursuit Philippe Roux. C'est une commission rassemblant représentants des hôteliers, des institutionnels (chambre de commerce, fédération des syndicats d'initiative, direction du tourisme...) et des consommateurs qui a planché sur le contenu du référentiel, basé à l'époque sur le Code de la consommation, qui encadrerait la certification de services. Exigeant, complet, mais totalement atteignable sont les qualificatifs qui reviennent le plus fréquemment pour définir Hotelcert.

### UN OUTIL DE GESTION

« Lors de la définition du référentiel, nous avons travaillé en ayant en tête deux objectifs : le premier visait à construire un outil pour aider les hôteliers à piloter leur établissement, de la réservation au traitement des réclamations, et le second visait l'homogénéité. En effet, le secteur était marqué par la cohabitation de démarches de classifications nationales et parfois régionales. Avec ce nouveau référentiel, il s'agissait d'offrir aux établissements la possibilité de

