

N° 48- 2013/RAP-COM

Nouméa, le - 3 DEC. 2013

**R A P P O R T**  
**de la commission du développement économique**

La commission du développement économique s'est réunie sous la présidence de monsieur Grégoire BERNUT, le **jeudi 28 novembre 2013**, à **15 heures**, dans la salle des commissions de l'hôtel de la province Sud, selon l'ordre du jour suivant :

**Rapport n° 1583-2013/APS** : Projet de délibération fixant les normes de classement des établissements hôteliers de tourisme en province Sud.

◆◆◆

Étaient présents : Mmes DALY, SAPPEY et LAOUVEA ainsi que MM. BERNUT, LASNIER et BRETEGNIER.

Étaient absentes excusés : Mmes BRIZARD et DAVID.

L'administration était représentée par :

M. BACKES, secrétaire général adjoint ;

M. TOUBHANS, directeur juridique et d'administration générale (DJA) ;

M. BUILLES, directeur de l'économie, de la formation et de l'emploi (DEFE) ;

M. LARVOR, directeur adjoint de l'économie, de la formation et de l'emploi (DEFE) ;

Mme BRIAL, responsable du bureau du tourisme (DEFE) ;

Mme SAINT-PRIX, chargée d'études juridiques (DJA).

◆◆◆

**Rapport n° 1583-2013/APS** : **Projet de délibération fixant les normes de classement des établissements hôteliers de tourisme en province Sud.**

Dans un contexte international de plus en plus concurrentiel, l'offre touristique doit être lisible et répondre à des critères qualitatifs normés et compréhensibles par la clientèle locale et internationale. Ceci est particulièrement vrai pour le classement hôtelier, mais également pour l'ensemble des hébergements touristiques.

La France, soucieuse de rester la première destination touristique au monde, a engagé en 2007, une réforme du classement des hébergements touristiques.

La destination « Nouvelle-Calédonie » n'échappe pas à ce constat, et si elle souhaite développer son image et se positionner par rapport aux destinations concurrentes, elle se doit d'avoir une vision prospective en révisant ses normes de classement de l'hôtellerie touristique ou de séjour devenues

obsolètes (non révisées depuis 20 ans), mais également en adoptant un classement pour tous les hébergements touristiques, homogène à l'échelle des 3 provinces.

Cette réforme ambitieuse revêt un caractère stratégique pour la compétitivité du secteur de l'hébergement. En effet, un classement approprié et respecté est un outil marketing très efficace, car il garantit aux clients une qualité de service et donne aux voyageurs internationaux une lisibilité indispensable pour le référencement d'hébergements indépendants et de groupes hôteliers.

Il s'agit également d'une demande des professionnels de l'hôtellerie, recensée lors des audits annuels de contrôle. En effet, les exploitants ont, à plusieurs reprises, fait savoir que les normes en vigueur étaient inadéquates et ne reflétaient plus la demande internationale.

Par ailleurs, elle correspond aux préconisations faite par l'expert du groupement d'intérêt économique Atout France, suite à sa venue sur le territoire en début d'année.

L'objectif final est d'adopter des normes de classement dignes des standards internationaux. L'adoption des nouvelles normes permettra d'améliorer la qualité des structures et de leurs prestations, notamment au moyen de leur accompagnement et de leur suivi technique réalisés à l'occasion d'évaluations périodiques.

Il vous est proposé, dans un premier temps, de réviser les normes existantes des hôtels et résidences de tourisme. Les principaux axes de la révision sont :

### ***1. Les objectifs du classement***

Suite aux recommandations faite par Atout France, il est proposé de :

- maintenir pour les hôtels et résidences de tourisme un classement de 1 à 5 étoiles ;
- mettre en place un référentiel simple (250 critères) et adapté aux spécificités du territoire mais répondant aux attentes des clientèles internationales ;
- tenir compte de la situation actuelle du parc et d'éviter le déclassement d'un trop grand nombre d'établissements en prévoyant un dispositif aux exigences raisonnables mais avec une possibilité d'évolution ;
- recentrer les référentiels sur la qualité de confort et la qualité des services ;
- mettre en place dans un premier temps un référentiel avec des critères raisonnables afin d'obtenir une plus grande adhésion de la part des professionnels, puis de faire évoluer le texte à minima tous les cinq ans afin d'encourager le prestataire à améliorer leurs établissements et leurs prestations.

### ***2. Un référentiel se rapprochant des standards internationaux***

Désormais, à l'instar des standards internationaux, il existe deux catégories d'établissements hôteliers de tourisme, à savoir l'hôtel de tourisme et la résidence de tourisme. Il a été décidé de mettre en place un référentiel commun car les résidences de tourisme du territoire proposent en majeure partie les mêmes services existant dans les hôtels. Les deux grandes différences entre ces deux types d'hébergement sont donc :

- la superficie demandée pour les chambres d'hôtel et les unités d'habitation pour les résidences de tourisme ;
- l'existence d'une cuisine avec un équipement minimum pour les résidences de tourisme.

### ***3. Une procédure de classement simplifiée***

Contrairement à la métropole, le coût des évaluations par les cabinets agréés des établissements reste à la charge de la province Sud. Le classement reste volontaire et se fait à la demande de l'exploitant.

La commission de classement a été supprimée afin d'apporter plus de transparence et d'impartialité au classement. Ainsi, l'exploitant se rapproche d'un cabinet extérieur agréé par la province Sud qui procède à son évaluation. La province Sud reçoit le résultat de l'audit et établit un arrêté de classement qui suit l'avis du cabinet.

Les modalités d'évaluation reposent sur un système de critères pondérés. Il est fondé sur un nombre de critères obligatoires et « à la carte », ce qui garantit une souplesse dans le classement permettant la prise en compte de certaines contraintes de l'hébergement et de l'expression du positionnement commercial (démarches environnementales, ...).

La procédure mise en place est la même que celle existant en métropole, ce qui permettra aux établissements classés d'apposer le même panneau qu'en métropole et d'être référencés sur le site de Atout France comme établissement classé.

### ***4. Une valorisation des établissements et du classement***

Ce projet de texte a été réfléchi avec l'aide du GIE Atout France, ce qui permet d'apporter toute la crédibilité nécessaire à ce type de référentiel. Le principal souhait de la collectivité étant d'apporter une réelle lisibilité à l'offre touristique de la province Sud. Ainsi, il est décidé que seuls les établissements classés pourraient bénéficier des opérations de communication réalisées par les organismes de promotion financés par la province.

### ***5. Le délai d'application de la nouvelle délibération et la période transitoire***

Pour leur permettre d'adapter leurs prestations, un délai de deux ans à compter de l'entrée en vigueur du nouveau texte est laissé aux structures pour présenter une demande précisant la catégorie dans laquelle elles souhaitent être classées.

Tel est l'objet de la présente délibération que j'ai l'honneur de soumettre à votre approbation.

◆◆◆

*Dans la discussion générale, le premier point abordé portait sur l'objet même du projet de délibération, à savoir le classement des établissements hôteliers.*

*Monsieur BRETEGNIER a effectivement voulu que soit précisé si ce texte instaurait un régime de classement facultatif ou obligatoire.*

*En réponse à M. BRETEGNIER, le secrétaire général adjoint chargé du développement durable a indiqué que le classement envisagé repose sur une démarche volontaire de la part de l'exploitant, à l'instar de ce qui est pratiqué en métropole.*

*Le secrétaire général adjoint a toutefois précisé que, contrairement à la situation métropolitaine, le coût de l'évaluation sera pris en charge par la province Sud.*



*En présence d'un tel régime facultatif, M. BRETEGNIER a considéré que le choix d'un établissement hôtelier de ne pas déposer une demande d'obtention d'un classement ou de demander à bénéficier d'un classement ne correspondant pas à son niveau de prestations ou à ses caractéristiques, pourrait engendrer une situation de concurrence déloyale entre les établissements, dès lorsque, d'une part, les établissements non-classés ne seraient pas soumis au paiement de la taxe de nuitée hôtelière (TNH) leur incombant normalement et que, d'autre part, un établissement demandant à être classé dans une catégorie inférieure à la sienne concurrencerait les établissements de cette catégorie.*

*En réponse à ces observations, le secrétaire général adjoint chargé du développement durable a expliqué, en premier lieu, que le remplacement programmé de la TNH par la taxe générale sur les activités (TGA), dont le mode de calcul est proportionnel au chiffre d'affaires enregistré par les hôteliers, résoudra la problématique du caractère inéquitable de la TNH évoquée par le conseiller. En second lieu, le secrétaire général adjoint chargé du développement durable a indiqué que nonobstant le caractère facultatif de ce régime de classement, le dispositif envisagé par le projet de délibération se voulait fortement incitatif pour que les établissements hôteliers déposent une demande d'obtention d'un classement, ce caractère incitatif résidant dans le fait que le texte conditionne l'octroi des aides provinciales à la promotion touristique au classement de l'hôtel.*

*\* \* \**

*Concernant l'entrée en vigueur de ce nouveau dispositif provincial de classement hôtelier et, plus précisément, du délai dont disposent les établissements hôteliers pour solliciter un classement en vertu des critères prévus par le présent projet de délibération, le secrétaire général adjoint chargé du développement durable a précisé à M. BRETEGNIER que le texte prévoit un délai raisonnable fixé à deux ans. Ce délai, convenu avec les exploitants consultés, permet ainsi de tenir compte des investissements potentiels à réaliser.*

*A ce titre, M. BERNUT a souhaité savoir si les établissements hôteliers disposaient de la capacité à financer leurs éventuels projets d'investissements nécessaires pour prétendre au bénéfice du nouveau classement. En réponse, le secrétaire général adjoint chargé du développement durable a indiqué que, depuis 2011, certains établissements hôteliers ont déjà participé à diverses simulations faisant ressortir l'acceptation du nouveau dispositif.*

*\* \* \**

*Pour ce qui concerne la portée territoriale du projet de délibération et en réponse à la préoccupation relative à l'adoption d'un classement hôtelier pour tous les hébergements touristiques, homogène à l'échelle des trois provinces, le secrétaire général adjoint chargé du développement durable a indiqué à M. LASNIER que le projet de délibération a fait l'objet d'une concertation technique avec les provinces Nord et des îles Loyauté, afin de dégager un ensemble de dispositions communes, tout en leur laissant le soin de prendre en compte leurs spécificités locales dans la détermination de la procédure de classement.*

*Sur ce point, le directeur adjoint de l'économie, de la formation et de l'emploi a ajouté qu'au regard du nombre élevé d'établissements implantés sur son territoire, la province Sud est susceptible d'exercer un rôle précurseur en matière de définition des normes applicables au classement hôtelier, le projet de délibération servant ainsi de source d'inspiration pour les deux autres provinces.*

*\* \* \**

*En ce qui concerne l'application dans le temps de la délibération, le secrétaire général adjoint chargé du développement durable a précisé à M. BERNUT que le Bureau de l'assemblée de province est habilité à réviser tous les cinq ans la grille de classement, dans l'objectif de moderniser*

celle-ci avec une réactivité certaine, en cas notamment d'éventuels changements des habitudes de consommation des clients des établissements hôteliers.

\* \* \*

S'agissant des modalités d'exécution de la délibération, Mme SAPPEY s'est interrogée sur le choix de confier à un cabinet extérieur agréé la mission de réaliser les visites d'évaluation des établissements hôteliers souhaitant obtenir un classement.

En réponse à la conseillère, le secrétaire général adjoint chargé du développement durable a expliqué, qu'à l'instar de la métropole, et dans un souci de gain d'objectivité et de transparence des procédures, ces organismes extérieurs à la province Sud, agréés par arrêté de la présidente, sont appelés à proposer une lecture standardisée de la grille des critères de classement. A ce titre, il a indiqué que le choix se portera vraisemblablement sur les cabinets d'audit et d'expertise exerçant déjà en Nouvelle-Calédonie.

Poursuivant la réflexion sur l'intervention de ces organismes, M. BRETEGNIER a souhaité connaître les raisons de l'absence d'intervention des organismes agréés lors des visites intermédiaires de contrôle.

En réponse au conseiller, le directeur adjoint de l'économie, de la formation et de l'emploi a indiqué qu'il revenait aux agents assermentés des services provinciaux d'effectuer lesdits contrôles afin de s'assurer du respect par les établissements des critères relatifs à leur classement. En ce sens, il a expliqué, qu'en cas de constatation d'une situation de non-conformité avec le classement attribué, les organismes agréés devront procéder à une nouvelle visite d'évaluation.

En complément de ces informations, le directeur juridique et d'administration générale a indiqué que les articles 15 et 16 du projet de délibération prévoient les modalités d'intervention des services provinciaux et des organismes agréés, étant précisé, dans cette répartition des interventions, que seuls les agents assermentés provinciaux disposent de la compétence pour constater les infractions aux dispositions du projet de délibération.

S'agissant également des modalités d'application du nouveau dispositif, M. LASNIER a demandé s'il appartenait bien à l'exploitant hôtelier de solliciter un nouveau classement, après l'expiration du délai de trois ans de validité de l'ancien classement. Confirmant cette lecture du texte par le conseiller, le directeur adjoint de l'économie, de la formation et de l'emploi a ajouté que le projet de délibération a été conçu dans le but de permettre aux hôteliers d'effectuer une démarche volontaire.

Au sujet du fondement réglementaire ayant servi à déterminer le montant de l'amende prévu à l'article 17 du projet de délibération, le directeur juridique et d'administration générale a indiqué à Mme SAPPEY que ce montant était équivalent au maximum édicté à l'article L. 311-8 du code du tourisme.

◆◆◆

#### **EXAMEN DU PROJET DE DELIBERATION**

Article 1 : Avis favorable sans observation.

Article 2 : Avis favorable sans observation.

Article 3 : Avis favorable sans observation.



Article 4 : Avis favorable sans observation.

Article 5 : Avis favorable sans observation.

Article 6 : Avis favorable sans observation.

Article 7 : Avis favorable sans observation.

Article 8 : Avis favorable sans observation.

Article 9 : Avis favorable sans observation.

Article 10 : *Mme SAPPPEY, ainsi que MM. LASNIER et BERNUT, ont souhaité que soient précisées les conséquences résultant de l'absence d'adoption par la présidente de l'assemblée de province d'un arrêté de classement dans un délai de deux mois suivant la réception du dossier complet de la demande.*

*Le directeur juridique et d'administration générale a rappelé, qu'à défaut de précision dans le texte, il est fait application de la règle de droit commun selon laquelle le silence gardé par l'administration pendant deux mois vaut décision implicite de rejet. Le secrétaire général adjoint chargé du développement durable a ajouté que la formulation de l'article est vouée à empêcher la survenance d'une décision implicite d'acceptation, qui serait susceptible d'intervenir en cas de silence gardé pendant deux mois par la présidente.*

Avis favorable.

Article 11 : *A la lecture de la liste des critères à la carte prévus par l'article 11, M. LASNIER s'est interrogé sur le risque d'appréciation subjective de tels critères.*

*En réponse au conseiller, le directeur adjoint de l'économie, de la formation et de l'emploi a expliqué que la grille de classement est fondée sur un principe de gradation dans l'importance des critères, ce qui ne préjuge aucunement du caractère objectif des critères à la carte, ceux-ci étant simplement considérés comme non essentiels par rapport aux critères obligatoires. Il a ajouté que cette méthode de classement de critères a montré son efficacité en métropole.*

*Le secrétaire général adjoint chargé du développement durable a également précisé que le recours aux critères à la carte permet d'introduire de la souplesse au sein de la procédure de classement aux fins de répondre aux spécificités des situations individuelles.*

Avis favorable.

Article 12 : Avis favorable sans observation.

Article 13 : Avis favorable sans observation.

Article 14 : Avis favorable sans observation.

Article 15 : Avis favorable sans observation.

Article 16 : Avis favorable sans observation.

Article 17 : *Suite à une erreur matérielle, il convient de remplacer les mots : « article 3 » par les mots : « article 4 ».*

Avis favorable.

Avis favorable.

Article 18 : Avis favorable sans observation.

Article 19 : Avis favorable sans observation.

Article 20 : Avis favorable sans observation.

Article 21 : Avis favorable sans observation.

Sur l'ensemble du projet de délibération : avis favorable de la commission.

• • •

Le président de la commission  
du développement économique



  
Grégoire BERNUT