



N° 1583-2013/APS/DEFE/SDE

Date du : 06/08/2013

**Rapport**  
**à**  
**l'assemblée de la province Sud**

---

**OBJET** : Réforme des normes de classement des établissements hôteliers de tourisme en province Sud

**PJ**: un projet de délibération

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 inadaptées 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 réalisés 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.