Des hôtels au-delà des étoiles

Le Monde
Jeudi 12 mars 2009

Nombre d'hôteliers s'affranchissent avec bonheur de ce classement

A l'Hôtel Cuq-en-terrasses, dans un village du Tarn. DR

L'Hôtel des deux mers, à Saint-Pierre-Quiberon (Morbihan), a obtenu deux étoiles après des travaux de rénovation, à l'automne 2007. *« Le panonceau bleu indiquant le nombre d'étoiles traîne encore par terre dans le bureau. Compte tenu de l'identité du lieu, il ne nous sert à rien »*, dit pourtant Delphine Dubos, qui a repris, avec son mari, cette ancienne pension de famille il y a deux ans.

Malgré ses deux macarons, l'hôtel, une grande bâtisse blanche construite dans les années 1930 à quelques pas de la plage de Penthièvre, *« n'entre pas dans les cases du classement »*, indique Mme Dubos. Les chambres, confortables et aménagées avec goût, ne sont en effet pas équipées d'une télévision ni même d'un téléphone, comme le voudrait normalement la classification élaborée en 1986. *« Notre clientèle vient pour le dépaysement et le charme »*, explique la propriétaire.

Sur l'île de Ré, la responsable de l'Hôtel Le Sénéchal, Marina Ducharme, ne tient pas à ce qu'apparaissent les *« deux étoiles administratives »* dans les guides de voyage qui référencent son établissement. *« Quelques chambres correspondent à cette catégorie, mais nous proposons également des petites maisons ou un loft qui pourraient obtenir quatre étoiles »*, estime Mme Ducharme.

Stéphane Dalibert, propriétaire des Prés d'Ondine, à Baldenheim (Bas-Rhin), juge pour sa part que *« les étoiles, ça ne veut rien dire. Mieux vaut une moquette propre et un "honesty bar" où les clients peuvent se servir librement en notant leurs consommations que des chambres respectant une superficie minimale »*.

« Une usine à gaz »

Un nombre non négligeable d'hôteliers a ainsi choisi de s'affranchir du classement en étoiles, qui leur semble inadapté aux prestations qu'ils proposent. Une nouvelle réglementation a été présentée par le ministère du tourisme en décembre 2008, mais elle n'entrera en vigueur que dans trois ans et ne convainc pas tous les professionnels. *« C'est une usine à gaz, totalement incompréhensible »*, dénonce Mme Ducharme.

Certains hôteliers confient par ailleurs qu'ils doivent leurs étoiles à une opportunité. *« Les subventions accordées par le conseil régional favorisaient les deux étoiles, j'ai donc choisi cette catégorie »*, raconte un propriétaire.

Des guides de voyage surfent sur l'incompréhension que génère le classement officiel. Les guides des *Hôtels et maisons d'hôtes de charme* (éditions Payot & Rivages) recensent ainsi les établissements qui, tels que l'Hôtel des deux mers et le Sénéchal, *« n'entrent pas dans la course aux étoiles »*, explique Jean de Beaumont.

Pour Régis Bulot, auteur du guide *Auberges et bistrots de France*, de nombreux hôteliers, dûment étoilés, axent leur communication sur *« la présence dans un guide ou un label reconnu dans leur région »*. En outre, Internet *« limite l'intérêt des étoiles »*, estime le spécialiste, car *« les clients réservent directement par l'intermédiaire du site de l'hôtel »*.

Les consommateurs ont également pris l'habitude de faire leur choix après consultation des forums de discussion ou des sites tels que Tripavisor. com, où l'on peut noter et commenter les prestations hôtelières. Rares sont cependant les hôteliers qui choisissent délibérément de rester en dehors du classement. *« Cela peut être le cas de certains hôtels de chaîne ou, dans quelques communes, d'établissements qui veulent échapper à la taxe de séjour associée à chaque niveau »*, relève Mark Watkins, consultant et président d'un groupement visant à améliorer l'offre hôtelière en France. Selon lui, *« les trois quarts des clients continuent à s'en remettre aux étoiles, même s'ils les jugent peu fiables »*.

Le classement sert *« à rassurer les clients »*, assure ainsi Philippe Gallice, propriétaire, avec son ami, de l'Hôtel Cuq-en-terrasses, dans un village du Tarn. Son positionnement en trois-étoiles a motivé quelques travaux. *« Il a fallu supprimer une chambre. La baignoire était placée dans une alcôve ; or, la norme impose une séparation entre la chambre et la salle d'eau »*, témoigne-t-il. Le couple propose en revanche *« des services que nous apprécions nous-mêmes en voyage »*. Ainsi, *« les repas peuvent être servis près de la piscine, le menu est élaboré avec des légumes du potager et chaque chambre est équipée de DVD en plusieurs langues, pour les jours de grisaille »*, vante M. Gallice. Il n'envisage pas pour autant de passer à quatre étoiles. A ce niveau, note-t-il, *« les gens deviennent plus difficiles »*. Car le choix d'une catégorie implique aussi celui d'une clientèle. ■

Olivier Razemon