Nouvelles normes hôtelières : promesse tenue

Le projet de nouvelles normes hôtelières entre dans sa phase finale et répond ainsi à une recommandation majeure des Assises du Tourisme tenues en 2017.

En l'absence de normes hôtelières internationales communes, les destinations sont entrées ces dernières années dans une véritable course à la classification et à l'acquisition de **normes** (type ISO) et de **labels** (écologique, handicaps…).

Si la classification des hôtels (en nombre d'étoiles) n'est obligatoire que dans quelques pays (Espagne, Italie…), et volontaire dans d'autres comme la France, elle reste partout une prérogative de l'administration du tourisme – pour la France, Atout France avec des contrôles par des sociétés privées sous accréditation COFRAC (comité d'accréditation). Volontaire ou obligatoire, la classification en étoiles combine, selon les pays, les exigences minimales en matières d'installations et de qualité de service.

Dans ce contexte, les **labels** viennent en complément des exigences minimales de la classification (en France, une dizaine de labels sont gérés par l'AFNOR).

En Tunisie, *« les normes hôtelières de 2005 et antérieures n'intègrent pas de critères liés à la qualité de service »*, constatait le rapport final des Assises du Tourisme tenues en 2017, recommandant une *« refonte du cadre réglementaire de classement des hébergements touristiques… »*.

C'est désormais chose faite avec l'annonce ce matin par le Ministre du Tourisme, Habib Ammar, de la fin des travaux du **comité de pilotage** des nouvelles normes hôtelières. Un comité qui se penchera désormais sur la préparation du Décret instaurant ces normes.

Cette annonce vient après plus de deux ans de travail et succède à la réunion d'information organisée le 5 décembre 2019 par l'ONTT et la FTH.

Ces nouvelles normes constituent une véritable “mise en compétitivité” de nos hôtels puisqu’elles ajoutent à la quantité et la qualité des équipements, les 3 critères de la **qualité de service**, de l’application des bonnes pratiques dans le **respect de l’environnement**, et de l’accessibilité des **personnes à besoins spécifiques**.

De plus, et en reconnaissance de la légitime diversité au sein d’hôtels d’une même catégorie, les nouvelles normes instaurent, à côté de **critères obligatoires minimaux**, d’autres dits **obligatoires-compensables** ainsi que des critères **facultatifs**. Les notes reçues sur l’ensemble des critères s’additionnent pour permettre la classification.

Gage de transparence, les hôtels optant pour la nouvelle classification pourraient bientôt le faire via une plateforme dédiée à leurs démarches.

Au vu des difficultés actuelles des hôtels tunisiens, la généralisation de ces nouvelles normes ne sera obligatoire qu’après une période de deux à trois ans, en négociation actuellement entre la FTH et le ministère.