

Les règles changent

P our répondre aux nouvelles attentes des clients... et des pouvoirs publics, les propriétaires d'hôtels et de restaurants doivent respecter des normes de plus en plus exigeantes. Et s'adapter aux nouveautés de la réglementation.

Dernières évolutions dans ce dossier. >>





NOUVEAU L'attribution des étoiles liée à l'accueil et à la propreté

Une étoile en plus

Fin de l'exception française qui plafonnait la classification hôtelière à la catégorie quatre étoiles luxe. Depuis le début de l'année, les hôtels haut de gamme peuvent prétendre au classement cinq étoiles. La création de cette cinquième catégorie doit permettre aux établissements les plus prestigieux de rivaliser avec leurs concurrents étrangers et de garantir une plus grande lisibilité auprès d'une clientèle habituée au luxe. Au-delà du standing, l'introduction d'une cinquième étoile s'inscrit dans le cadre d'un vaste « dépeussierage » du système hôtelier. Le classement en vigueur remonte à 1986 et syndicats et gouvernement se sont accordés sur sa modernisation. Les 17 877 hôtels fran-

çais seront classés entre une et cinq étoiles, le classement zéro étoile étant totalement supprimé. Cette grille s'accompagnera de la création d'un fonds de rénovation des hôtels.

CONTRÔLE PAR LES CABINETS D'AUDIT

Autre innovation: les procédures d'attribution des étoiles. Elles étaient jusqu'à présent dispensées par les préfets sur la base de normes quantitatives (taille des chambres, équipements sanitaires, ascenseur, etc.) sans tenir compte de l'accueil ou de la propreté. Cela va changer. Les contrôles seront effectués par des cabinets d'audit désignés par la future agence nationale du tourisme. Même si l'État demeurera *in fine* le garant du classement

en validant ou non le nombre d'étoiles. Le coût sera pris en charge par les professionnels. Le classement sera volontaire et attribué pour une durée de cinq ans.

320 CRITÈRES

Dans la nouvelle grille, la sélection se fera sur 320 critères, contre une centaine dans le système actuel. Certains sont facultatifs (télévision à écran plat, balcon, jeux de plein air, piscine, parking privatif, etc.), d'autres obligatoires (accueil soigné, mise à disposition d'équipements pour bébé, literie propre, penderie et eau courante dans les chambres, petit-déjeuner, etc.). Et, nouveauté: l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite et le développement durable font partie des éléments à prendre en

compte. Le seuil des points à obtenir varie bien sûr selon les catégories. Plus on monte en gamme, plus ils sont nombreux. Incontournables pour les cinq étoiles: personnel polyglotte, voiturier, air conditionné, room service 24h sur 24. Et les chambres doubles, d'au moins 24 m², doivent satisfaire tous les désirs des clients: peignoirs, mini-bar, mise à disposition d'un ordinateur et d'un fax sur demande, coffre-fort, téléphone dans la salle de bain, lit « king size ». Le Bas-Rhin compte neuf hôtels quatre étoiles. Lesquels de ces établissements vont postuler à une cinquième? Réponse prochainement. ■

CONTACT
CCI

n.schneider@strasbourg.cci.fr

Jean-Pascal Scharf Directeur général de l'hôtel Régent Petite France à Strasbourg

Luxe et cinq étoiles

Avec 72 chambres, dont 12 suites et quatre duplex, espace détente, room service, restaurant gastronomique, le Régent Petite France a tout d'un hôtel haut de gamme. Et bénéficie en plus d'une situation exceptionnelle, les pieds dans l'eau au cœur de la Petite France. L'hôtel affiche aujourd'hui quatre étoiles, et cinq peut-être demain, grâce à la réforme du classement. « Nous envisageons de demander une cinquième étoile au courant de l'année. A priori,



nous répondons aux points obligatoires pour l'obtention d'une cinquième étoile. Notre démarche est justifiée par le fait que nous souhaitons faire comprendre à

nos clients que les prestations que nous proposons correspondent à celles d'un établissement cinq étoiles. Nous allons axer notre communication là-dessus. Et

puis cette étoile supplémentaire pourrait nous permettre de nous différencier des autres quatre étoiles de la place. Plus généralement, je suis tout à fait favorable à l'introduction de la cinquième étoile en France. Cela manquait. Je plaide aussi pour un contrôle tous les trois ans de l'état des établissements. Dans notre hôtel, nous engageons régulièrement des opérations de rénovation de façon à ce que tout soit en parfait état. C'est indispensable. »

● CONTACT ● 03 88 76 43 43
www.regent-petite-france.com

Accès pour les personnes à mobilité réduite : objectif 2015

La loi du 11 février 2005 est claire : tous les établissements recevant du public seront accessibles aux personnes handicapées d'ici 2015. Cette règle vaut pour les bâtiments existants, les nouvelles constructions devant se plier dès maintenant aux normes en vigueur. « La philosophie de la loi est que les personnes handicapées puissent accéder aux mêmes endroits que les valides », affirme Gisèle Rinié de la Direction Départementale de l'Équipement. Cela se

traduit par une signalétique appropriée, un ascenseur, des rampes d'accès, des chambres d'hôtel de taille suffisante avec douche de plain-pied et dont le numéro sur la porte est en relief. Finis aussi les WC mixtes pour personnes handicapées. Désormais la séparation s'impose. Le législateur a toutefois prévu « des atténuations possibles. Quand par exemple la configuration des lieux ne le permet pas ou quand la mise aux normes met en péril l'activité. Les restaurants de moins de 50 couverts n'ont pas

besoin d'être entièrement accessibles. Les hôtels qui n'ont pas plus de trois étages ne sont pas tenus d'avoir un ascenseur, des chambres réservées aux handicapés peuvent être aménagées au rez-de-chaussée. » Des subventions peuvent être accordées par le Conseil Général et la Région si la mise aux normes s'inscrit dans un projet plus vaste de rénovation de l'établissement.

● SITE ● www.logement.gouv.fr

L'offre en chiffres

L'Alsace totalise 610 hôtels (20 499 chambres), dont 298 établissements dans le Haut-Rhin et 312 dans le Bas-Rhin où l'on note que :

- la capacité moyenne des hôtels est de 35 chambres, contre 32 au niveau national,
- les hôtels deux étoiles sont fortement représentés : 64 % de l'offre totale avec 199 établissements.
- l'Alsace compte neuf hôtels quatre étoiles et 68 trois étoiles

(Source : Observatoire de l'Hôtellerie - 2007)

Côté gastronomie, l'Alsace compte 2 844 restaurants traditionnels (dont 29 étoilés Michelin), 1 023 fast-food, 632 débits de boissons, 15 cafétérias et 219 traiteurs.

(Source : CCI Strasbourg - 2008)

Prévention incendie

Pour éviter toute catastrophe dans les hôtels, le législateur impose des règles très précises. Les hôtels existants ont jusqu'au 4 août 2011 pour se mettre en conformité avec la loi. « Dans le Bas-Rhin, nous nous sommes toujours efforcés d'anticiper la mise en sécurité des équipements », affirme le capi-

taine Oppermann du Service Départemental d'Incendie et de Secours (SDIS). « Les exigences de sécurité impliquent entre autres l'encloisonnement des cages d'escaliers, la mise en conformité des installations électriques, l'isolement des locaux dangereux, la formation des personnels, une signalétique et un système de détection appro-

priés. » Tous les cinq ans, les petits hôtels sont soumis au contrôle de la commission départementale de sécurité. Un avis qu'il est prudent de suivre, car en cas de problème, la responsabilité des hôteliers est engagée. Le SDIS peut, sur demande, assurer des sessions de formation sur la sécurité. « Les

établissements français comptent parmi les plus sûrs d'Europe. Je suis donc confiant. Je ne crois pas que la législation sera plus contraignante dans le futur. Je pense par contre que la question de l'installation de détecteurs de fumée dans les chambres d'hôtels se posera. »

● SITE ● www.sdis67.com

Jacques Lorentz Propriétaire de l'hôtel-restaurant Au Tilleul à Mittelhausbergen

Entre réglementation et contrôle

À quelques kilomètres de Strasbourg et des collines du Kochersberg, l'hôtel-restaurant Au Tilleul est une affaire de famille. Jacques Lorentz, l'actuel propriétaire trentenaire, a succédé à son père qui lui-même a repris l'affaire du sien. La carte de son restaurant - 110 places assises - propose des spécialités alsaciennes, sans tarte flambée et un menu qui change chaque saison. Quand il ne s'active pas aux fourneaux, Jacques Lorentz gère l'hôtel de « 12 chambres et bientôt 22. L'établissement a été complètement restructuré. » Des longs mois de travaux parfois compliqués. « Pour agrandir, j'ai eu besoin de cinq



permis. Les normes sont parfois lourdes, même si je comprends qu'elles soient utiles pour éviter les débordements. Au début, nous projections de rendre 50 % de nos chambres accessibles aux personnes handicapées. Mais nous avons reçu notre projet à la baisse à cause des exigences trop

grandes des pompiers. Nous proposerons donc six chambres pour personnes à mobilité réduite. En matière de sécurité, il y a des choses illogiques. Les détecteurs de fumée sont obligatoires dans les restaurants et pas dans les chambres, alors que quand les gens dorment, c'est là où ils sont

le plus utiles. Par souci de sécurité de mes clients, j'en ai fait installer dans tout l'hôtel. » Côté cuisine, là aussi, rien n'est laissé au hasard. « Tous les mois, nous faisons deux prélèvements de produits ou de surface que nous envoyons dans un laboratoire indépendant. Nous nous efforçons de respecter les règles d'hygiène, mais des fois, cela n'est pas évident. » Le Tilleul a fait l'objet de nombreux contrôles, 40 en cinq ans, « sans sanction, juste des points de détail. L'État devrait soutenir les entreprises sérieuses en introduisant par exemple des labels de qualité. »

● CONTACT ● 5 rue de Strasbourg à Mittelhausbergen
08 88 56 85 50
www.autilleul.fr

Les après-midi de l'hôtellerie-restauration

Ces ateliers d'information et d'échanges sont destinés aux professionnels des cafés, hôtels et restaurants du Bas-Rhin. Ils se déroulent à la CCI le lundi de 15h à 17h.

Prochaines rencontres

Le tourisme d'affaires en Alsace

Lundi 20 avril

Tourisme et web 2.0 : se lancer ou non ?

Lundi 11 mai

Participation gratuite sur inscription au 03 88 75 25 66 ou tourisme@strasbourg.cci.fr

Le « paquet hygiène » : la sécurité du consommateur

Depuis le 1^{er} janvier 2006, dans l'ensemble de l'Union européenne, sont entrées en vigueur les « food laws ». Elles précisent les règles en matière de sécurité alimentaire de la « fourche à la fourchette ». Pour les restaurateurs, la première des démarches consiste à « déclarer son activité auprès des autorités compétentes », explique le docteur Isabelle Jeudy, chef du service sécurité sanitaire des aliments à la Direction départementale des services vétérinaires du Bas-Rhin. « De plus, les restaurateurs qui congèlent des denrées doivent le déclarer et le faire dans de bonnes conditions (cellule de refroidissement, date de congélation, etc.). » Il convient par ailleurs d'assurer

la traçabilité des produits utilisés, faire attention aux dates limites de consommation ou d'utilisation, conserver les étiquettes en général.

LE GUIDE DES BONNES PRATIQUES

Quant aux cuisines et locaux de stockage, la propreté est de mise : nettoyage par des produits homologués... « Il faut aussi respecter la chaîne du froid, transport et entreposage des matières premières, mais aussi du chaud pendant le service. En dessous de 63 degrés, les bactéries prolifèrent. » Et à Isabelle Jeudy de conclure : « Je conseille aux restaurateurs de se former dans le domaine de l'hygiène. Mais surtout de se procurer le guide des bonnes pratiques détaillant l'hygiène des

manipulations et du personnel. » Pour les établissements en infraction, les sanctions vont du simple procès-verbal à la fermeture en attente de travaux.

Le guide des bonnes pratiques d'hygiène peut être commandé sur le site de la Documentation Française. Son prix : 16 €.

● SITE ● www.ladocumentationfrancaise.fr

S'informer à la CCI

Deux conseillers de la CCI ont en charge le secteur de l'hôtellerie et la restauration. Leur rôle est de sensibiliser et de conseiller les professionnels.

CONTACTS CCI
Nathalie Schneider
n.schneider@strasbourg.cci.fr
Marc Liebrich
m.liebrich@strasbourg.cci.fr

>> EN ALLEMAGNE

Interdiction de fumer dans tous les lieux publics, y compris les bars, restaurants et discothèques. Une réalité dans bon nombre de pays européens, avec des exceptions ou des aménagements toutefois, comme c'est le cas en Allemagne.

Interdiction de fumer : un pas en arrière

Le 1^{er} février 2008 a sonné en France le glas de la cigarette au comptoir. Depuis cette date, il est strictement interdit de fumer dans les restaurants et les bars. Reste alors aux accrocs à la nicotine d'en griller une à l'extérieur ou dans les fumeurs, à l'air souvent irrespirable. À quelques kilomètres de Strasbourg, au Biermichel à Kehl-Neumühl, changement de décor. Les clients peuvent boire une bière, dîner et fumer au chaud. Une aubaine en hiver, comme l'explique le propriétaire du bistrot, Siegfried Bürkel. « Nous disposons de deux salles. Au rez-de-chaussée, elle est non-fumeur, au premier, elle est fumeur. C'est vital pour nous de conserver un espace où nos clients peuvent allumer une cigarette. » Comme lui, des milliers de bistrotiers et restaurateurs poussent un ouf de soulagement.

À CHAQUE RÉGION DE DÉCIDER

L'été dernier en effet, la Cour constitutionnelle, saisie par deux cafetiers et un patron de boîte de nuit, a estimé que la législation antitabac en vigueur depuis 2007 dans les bars, restaurants et discothèques était inappropriée. Le gouvernement doit revoir le contenu de la loi d'ici fin 2009.

En attendant, chaque « Land » applique ses propres règles. Si la Bavière prône l'interdiction totale, le Bade-Wurtemberg voisin admet



EXCEPTION Dans certains lands, il est possible de fumer dans un espace fermé, comme au Biermichel à Kehl

des exceptions. Par exemple, on peut continuer à fumer « dans les bars et restaurants, à condition qu'ils disposent d'un espace fermé réservé à cet effet », précise Daniel Ohl, porte-parole de DEHOGA, la fédération des hôteliers restaurateurs du Bade-Wurtemberg. Pour les petits établissements qui ne possèdent qu'une seule salle, la réglementation admet que l'on puisse fumer à condition de ne pas servir de repas, « que l'espace réservé aux clients ne dépasse pas 75 m² et que l'entrée soit interdite aux moins de 18 ans. » Sans oublier d'indiquer sur la porte du bistrot si l'endroit est fumeur ou non. Tolérance similaire dans les discothèques où les clients peuvent allumer une cigarette dans une salle séparée, interdite d'accès aux mineurs et ne disposant pas de piste de danse. Ceux qui se mettent hors la loi risquent une amende de plusieurs centaines d'euros. « Nous

nous réjouissons que la loi ait été assouplie. Cela a évité aux cafés dans les villages ou dans les quartiers de perdre une partie de leur clientèle. Ceci dit, je pense qu'à terme, le nombre de bars sans tabac va augmenter », ajoute Daniel Ohl. Le patron du Biermichel à Neumühl est partagé. Il confie que « le fait de ne plus fumer dans une partie de son établissement est bon pour la santé, moins bon pour le chiffre d'affaires. 10 % de clients en moins depuis que l'on ne peut plus en griller une en bas au comptoir. » Avec l'ouverture de sa terrasse au printemps, le Biermichel devrait reconquérir ses accrocs à la nicotine.

● CONTACT ● Biermichel
Auenheimer Strasse 11 à Kehl-Neumühl
www.biermichel.de
Dehoga : www.dehogabw.de

fin de dossier