



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

hôtels

Question écrite n° 97261

Texte de la question

M. Éric Raoult souhaite attirer l'attention de M. le ministre délégué au tourisme quant à l'intérêt que présenterait la mise en place de cahiers de réclamations dans les structures hôtelières. En effet, à l'image de nombreux pays étrangers qui les ont mis en place voici plusieurs années, et ce, dans toutes les catégories d'hôtels et sur leurs sites touristiques, l'activité hôtelière aurait tout intérêt à mettre en place ces cahiers de réclamations qui permettraient une participation utile des touristes et révéleront ainsi leurs indices de satisfaction dans l'appréciation de la qualité de leur séjour. Ces cahiers seraient utiles tant pour les gérants d'hôtels que pour les offices de tourisme. Il lui demande donc s'il compte reprendre à son compte cette suggestion.

Texte de la réponse

Le classement des hôtels de tourisme répond à une procédure et à une grille de critères fixées par l'arrêté du 14 février 1986. Le contrôle des établissements classés est effectué par les services départementaux de la concurrence et de la répression des fraudes. La mise en place de cahiers de réclamations relève d'une initiative privée et d'une démarche volontaire. Le ministre délégué au tourisme est conscient de la nécessité d'adapter le classement actuel, référence la plus répandue. Ainsi, le dispositif administratif a été complété par le plan « Qualité tourisme » destiné à distinguer par la marque nationale Qualité tourisme, instaurée par le ministre délégué au tourisme, les établissements, notamment hôteliers, qui ont mis en oeuvre une démarche qualité fondée sur le respect du classement réglementaire et de la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité. En outre, un contrôle externe et indépendant portant sur le respect d'une série d'engagements en faveur de la qualité a été mis en place. Les adhérents à cette marque s'attachent d'ailleurs à effectuer un traitement des réclamations des consommateurs. Il est à noter qu'en moins d'un an 1 073 hôtels de tourisme se sont déjà vu attribuer la marque Qualité tourisme. Enfin, une réflexion est engagée par le ministre délégué au tourisme dans le but de réformer l'arrêté du 14 février 1986 précité afin de moderniser la grille des critères de classement ainsi que la procédure.

Données clés

Auteur : [M. Éric Raoult](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (12^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 97261

Rubrique : Hôtellerie et restauration

Ministère interrogé : tourisme

Ministère attributaire : tourisme

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 20 juin 2006, page 6420

Réponse publiée le : 8 août 2006, page 8486