

# A quoi servent encore les étoiles?

**HÔTELLERIE L'organisation  
faitière de la branche publie  
un nouveau catalogue de critères  
pour sa classification,  
désormais harmonisée  
avec d'autres pays européens.  
Mais HotellerieSuisse  
s'entrouvre aussi aux nouveaux  
modes de référencement  
de l'offre touristique.**

Anne Gaudard

anne.gaudard@edipresse.ch

Comment les clients choisissent-ils leurs hôtels? Le plus souvent sur recommandation d'un proche, par le bouche-à-oreille, selon un sondage d'HotellerieSuisse diffusé en marge de la publication des nouveaux critères servant à la distribution des étoiles à ses membres. Arrivent ensuite les étoiles justement, la renommée d'une marque, puis les avis glanés sur les sites d'évaluation en ligne. Plus loin seulement, les labels et autres certificats.

Les étoiles ont donc encore une vertu alors que prolifèrent les recommandations et autres évaluations de client à client sur le Net? Bien sûr qu'HotellerieSuisse en est convaincue, et aujourd'hui, explique son directeur Christoph Juen, elles servent surtout de référence de base. Un socle indispensable sur lequel viennent se greffer, poursuit-il, d'autres éléments d'aide à la décision, comme les labels spécifiques (hôtels historiques, familles, écologiques, wellness, etc.), les sites Internet illustrés et documentés des hôtels ou encore les recommandations laissées par des clients sur les sites style Tripadvisor.com, Holidaycheck.com ou Booking.com. Mais «elles ne suffisent pas au marketing, à la vente».

Pour les professionnels du tourisme, les étoiles restent ainsi une référence, même si le mode de classification n'est

pas harmonisé au niveau européen et encore moins au niveau suisse – où GastroSuisse et HotellerieSuisse n'ont toujours pas enterré la hache de leur désormais longue guerre des étoiles. «Le plus important, c'est que les critères de qualité soient garantis même s'il y a plusieurs systèmes», insiste Véronique Kanel, de Suisse Tourisme. Christoph Juen met, lui, l'accent sur ce premier pas vers une classification européenne que constitue l'initiative de définition commune des critères des pays germanophones et d'Europe centrale, dont la Suisse.

## Débroussaillage

Pour le client, c'est un premier débroussaillage dans la jungle de l'offre mondiale. Les associations faitières de l'hôtellerie sont d'ailleurs conscientes que désormais les sites d'évaluation sont incontournables – des pages qui affichent d'ailleurs les étoiles comme un des éléments du processus décisionnel. Autant de données désormais «jumelles». HotellerieSuisse et ses consœurs européennes militent en fait pour que certaines règles prévalent à la gestion de ces sites. Une collaboration a d'ailleurs été lancée avec TrustYou, un regroupement des principales plates-formes d'évaluation, afin de tenter de rassembler les commentaires. «Il est toutefois illusoire d'imaginer pouvoir contrôler la qualité des remarques», convient Christoph Juen. Ces sites ont un avantage crucial, ajoute Suisse Tourisme: ils aident à la gestion, permettent de mieux répondre aux exigences de la clientèle. Voire «poussent au dialogue avec les clients».

## Vive le bouche-à-oreille!

Et pour les hôteliers? Notamment ceux qui n'ont qu'une étoile, catégorie la plus touchée par les nouveaux critères et au cœur du différend sur l'attribution de ces sésames entre les deux organisations faitières suisses? «Les

étoiles ont peu d'importance», témoigne Touria Mollien, qui, avec son mari Jean-François, tient l'Hôtel du Chamois à L'Etivaz (VD). Un établissement qui affiche une seule étoile, mais qui récolte de très bonnes notes d'évaluation et de nombreux compliments sur les plates-formes d'évaluation. Notamment au niveau de l'accueil, des services proposés, de son côté chalet traditionnel ou encore pour ses prix abordables. Des louanges qui se traduisent en réservations? «Nous parvenons à un taux d'occupation de 100% en haute saison, mais de 25% à 30% sur l'ensemble de l'année», explique la propriétaire, qui s'est très tôt rendue visible sur les sites et qui a motivé ses collègues du Pays-d'Enhaut à la suivre, «car nous devons penser région». Si cette présence dans le réseau des réseaux est indispensable – un critère décisif désormais pour HotellerieSuisse –, Touria Mollien confirme que le sésame des sésames reste le bouche-à-oreille. Surtout pour qui vise une clientèle spécialisée, particulière, amatrice. Elle pense, par exemple, dans son cas, aux amateurs de peau de phoque.

Dans cette réorganisation de la vitrine de l'univers hôtelier, qu'en est-il des réseaux sociaux? Là, les organisations faitières restent attentives, s'informent, mais ne plongent pas encore. «Ça viendra. Peut-être même très vite», admet Christoph Juen. Pour l'heure, ils modifient «le mode de commercialisation des hôtels, c'est surtout un outil de marketing», relève Véronique Kanel. Bref, un chantier en cours, alors que nombreuses sont les start-up qui testent de nouveaux modèles de tissage de liens entre l'hôtelier et son client.

## Pas discriminatoire

En remodelant ses critères d'attribution de ces étoiles «indispensables», HotellerieSuisse se défend de vouloir

punir certains de ses membres. «Nous fixons un nouveau cadre pour mieux répondre aux besoins des clients.» Une nécessité car, confirme Christoph Juen, l'hôtellerie suisse doit poursuivre son adaptation, son changement structurel. Surtout dans les régions alpines, précise-t-il. Et les chiffres des nuitées pour les dix premiers mois de 2010 soulignent la

tendance: la croissance a choisi la ville davantage que la montagne, elle privilégie aussi les destinations A, ces incontournables images de la Suisse. Autour desquelles le marché se redessine. ●

 [www.lematin.ch/hotel](http://www.lematin.ch/hotel)

Et vous, vous fiez-vous aux étoiles décernées par les organisations faitières?

Indispensables,  
les étoiles  
ne suffisent pas  
au marketing,  
à la vente»

CHRISTOPH JUEN,  
HOTELLERIESUISSE

## DES CRITÈRES RELEVÉS ET HARMONISÉS

► **1 ÉTOILE** Parmi les changements engendrés par la nouvelle classification d'HotellerieSuisse, un touche particulièrement les établissements à une étoile. Lesquels doivent désormais proposer à leurs clients une télévision ainsi que des toilettes et une douche dans la chambre. Et ils ont jusqu'à fin 2013 pour se mettre à jour.

► **SWISS LODGE** Les hôtels ne répondant plus aux critères pourront rejoindre une nouvelle catégorie de base: Swisslodge, qui regroupe désormais toutes les catégories non classées.

► **SUPÉRIEURE** La dénomination «supérieure» désignant les meilleurs de la classe est étendue aux hôtels (gar-

nis compris) 1 et 2 étoiles pour lesquels il s'agit de relever le niveau de référence.

► **SWISS FINISH** Harmonisation, précise HotellerieSuisse, ne signifie pas régression. Les spécificités – notamment pour la sécurité – resteront, selon l'organisation, qui parle aussi de davantage de professionnalisme dans l'évaluation.