

Conférence de presse annuelle du 19 avril 2011 à Zurich-Oerlikon

**Exposé de M. Daniel C. Jung,  
Responsable du département "Formation professionnelle  
et prestations" et vice-directeur de GastroSuisse**

*(Seul le texte prononcé fait foi)*

## **Engagement en faveur de l'hôtellerie**

GastroSuisse, la Fédération de l'hôtellerie et de la restauration, qui compte plus de 3000 établissements hôteliers parmi ses membres, estime avoir le devoir de s'engager en faveur d'une hôtellerie compétitive en Suisse et la légitimité nécessaire pour le faire. Notre engagement concerne en premier lieu les petits et moyens hôtels, qui totalisent près de 50% des nuitées dans notre pays. Cet engagement comprend un paquet de services dont l'élément phare est la classification hôtelière suisse.

À noter que GastroSuisse fonde ces activités sur l'étude qu'elle a réalisée en 2009 en collaboration avec les universités de Berne et de Saint-Gall et avec le soutien du seco (Secrétariat d'État à l'économie) au sujet de la petite et moyenne hôtellerie en Suisse.

### **Le monopole sur les étoiles a engendré d'importants retards**

Cette étude a mis en évidence notamment que la petite et moyenne hôtellerie, qui représente un segment conséquent en Suisse, a enregistré un retard important en matière d'établissement classifiés. Pour les établissements comptant de 11 à 20 chambres, il est de 70%, pour les établissements de 21 à 35 chambres, de 43%, etc. L'autorité détenant jusqu'à présent le monopole en Suisse, seul habilitée à décerner des étoiles, a négligé pendant des années cette catégorie d'hôtels. Quant à GastroSuisse, elle ne put attribuer d'étoiles au cours des cinq dernières années, hotelleriesuisse ayant intenté des procès dans trois tribunaux, n'obtenant jamais gain de cause. Le dernier jugement a été rendu par le Tribunal fédéral, qui se prononça le 20 janvier 2011 en faveur de GastroSuisse. Ce n'est donc qu'à compter de cette date que GastroSuisse a le droit de décerner des étoiles aux hôtels. Jusque là, nous avons créé un label de remplacement, comptant les catégories C1 à C5, mais son succès est resté mitigé. Désormais, les clients pourront s'orienter grâce au symbole centenaire des étoiles, connu aux quatre coins de la planète.

### **La classification hôtelière et les évaluations des clients disponibles sur Internet**

On entend souvent qu'à l'ère de l'internet et des évaluations réalisées directement par les clients, la classification hôtelière perd de sa valeur. Or, un hôtel qui n'entre dans aucune catégorie d'étoiles, n'apparaît pas dans les répertoires disponibles en ligne. Lorsqu'un client cherche un établissement, il a besoin de voir les hôtels dans sa zone de recherche répartis sommairement en fonction de critères de qualité et de prix. Ce n'est qu'à l'intérieur de la catégorie souhaitée, soit celle des établissements une, deux ou trois étoiles, qu'il consultera une ou plusieurs évaluations figurant sur les sites visités. Les avis que rendent les clients sur les plateformes Internet ne remplacent pas la classification hôtelière, ils la complètent. Un fait est établi : les clients choisissent davantage les établissements bénéficiant d'une classification. De plus, les évaluations effectuées par la clientèle sont indirectement prises en compte dans la classification réalisée par GastroSuisse, puisque les experts qui en ont la responsabilité consultent ces avis avant de se rendre dans l'hôtel pour examen, celles-ci pouvant attirer l'attention sur certains points qu'il s'agit de vérifier avec un soin particulier.

### **Première classification hôtelière en Suisse à respecter les normes européennes**

La classification hôtelière de GastroSuisse est la première classification suisse qui réponde aux normes européennes de l'HOTREC, la Confédération des Associations Nationales d'Hôtels et Restaurants. L'hôtellerie suisse est réputée dans le monde entier pour sa qualité. Aussi, pour les équipements essentiels que sont le lit et la douche, nous dépassons les normes définies par l'HOTREC et appliquons même en partie des normes plus sévères qu'hotelleriesuisse, qui a suivi le mouvement uniquement à la fin de l'année dernière en se conformant aux standards de l'HOTREC. Les deux classifications se fondant sur le même système, soit celui de l'HOTREC, les différences sont mineures, si bien que le client ne remarquera pas de divergences fondamentales. Encore une fois : en Suisse, les étoiles des hôtels ont une seule et même signification, la garantie étant que ces deux classifications reposent sur le même système édicté par cette Confédération d'envergure européenne.

### **Avantageux, puisque partie d'un programme de promotion**

Une des différences de taille entre les deux organismes délivrant ces étoiles réside dans le prix : un propriétaire d'établissement hôtelier de classe moyenne économise pas moins de 1000 CHF par an en optant pour la classification de GastroSuisse, et ce, pour une raison simple. Comme annoncé plus haut, le but premier de GastroSuisse est de promouvoir et de soutenir la compétitivité des hôtels en Suisse. Elle propose donc des prix qui sont abordables également pour les petits et moyens hôtels.

### **La classification permet de réaliser un état des lieux**

Pour tout établissement, une classification hôtelière permet de se situer. Une fois qu'un hôtelier a reçu sa classification, il lui est plus facile de préciser le profil de son établissement, et, partant, de se positionner clairement sur le marché, ce qui est devenu au fil du temps un élément de plus en plus décisif. Le client sait qu'il obtiendra ce qu'il peut attendre d'un établissement de la catégorie qu'il a choisie.

### **Conduire l'hôtellerie suisse vers son avenir avec un label étoilé revisité et attrayant**

Le nouveau label étoilé de GastroSuisse, qui mise sur le Swissness, rappelle les valeurs qui font la Suisse, telle que la qualité, la fiabilité et la sécurité. Nous sommes actuellement au cœur du nouveau lancement de la classification, désormais dotés d'un label étoilé.