

DES HÔTELS CLASSÉS MIS EN DEMEURE

La guerre des étoiles ?

Certains se frottaient déjà les mains. Le coup d'envoi à la course aux chandelles est donné. La «compétition» a duré sept mois. Dans le petit monde ouaté des hôtels de luxe, on n'avait pas vécu une telle «révolution» depuis des années. L'aura ? L'aura pas ? 18 mai 2009.

Dans la salle de conférence de l'hôtel Sofitel d'El Hamma, pronostics, réjouissances et grimements de dents... Tout le monde parle de cette cinquième étoile. Résultat des courses : sept établissements arrivent en tête. Ils décrochent la palme. Or, à la grande surprise, la fête n'est pas totale. Coup de théâtre ! La cause ? Deux des hôtels primés cinq étoiles sont mis en demeure. El-Aurassi et Sheraton Club-des-Pins doivent se mettre à niveau, «à défaut, ils seront déclassés».

Enquête réalisée
par Abder Bettache

Les déclarations faites par M. Chérif Rahmani, ministre de l'Aménagement du territoire, de l'Environnement et du Tourisme, lors de l'ouverture de la cérémonie de remise des nouvelles décisions de classement au profit d'une cinquantaine d'hôtels de tourisme, ont soulevé des interrogations. «Le point faible du tourisme algérien reste le déficit en la capacité d'hébergement et de la qualité d'accueil», dit-il. Et d'ajouter : «Les hôtels El-Aurassi et Sheraton Club-des-Pins auront le cinq-étoiles, mais ils sont mis en demeure de se mettre à niveau.»

L'assistance est tenue en haleine. Le doute s'ins-

grands hôtels de la capitale risquent-ils la fermeture ? Quels sont les arguments de la commission d'évaluation ? Est-il logique d'attribuer le label cinq-étoiles tout en mettant en demeure ses «bénéficiaires» ? Le message est-il destiné pour une autre consommation ? Autant de questions qui sont restées sans réponses. Lors de son intervention, Chérif Rahmani n'a livré aucune explication.

Même constat chez les gérants des deux établissements. On veut certainement éviter le clash ? «Il faut échapper aux commentaires», commente un professionnel du secteur, qui indique : «La faute incombe à une grille de classement poussièreuse, dont la dernière évaluation

Les participants à un colloque international sur la médecine créent une atmosphère particulière. Le bloc abritant les bureaux de l'administration de l'hôtel n'est pas en reste.

Un invité «surprise» y séjourne depuis le début de semaine. Il s'agit d'une femme responsable au niveau de la direction de Sheraton hôtels et Resorts en charge de la division Afrique du Nord et Moyen-Orient basée à Bruxelles. Accompagnée de M. Kreitner, directeur général de l'hôtel, «l'envoyée spéciale» de la maison mère inspecte les différents compartiments de l'hôtel. «Il n'y a rien de particulier.

C'est un travail routinier que connaît notre établissement à longueur d'année», tente de rassurer Riadh Attouchi, le manager en charge des relations publiques au niveau de l'hôtel. Toujours avec la même assurance, il ajoutera : «Les services que nous offrons sont révélateurs de la satisfaction de notre clientèle.»

Stratégie de communication oblige, notre interlocuteur affiche sérénité, tout en évitant de commenter notre interrogation. «Au Sheraton, on accepte la critique. On doit se remettre toujours en cause. Pour preuve, la for-



Photos : Samir Sid

L'hôtel El-Aurassi est-il sous la menace d'une fermeture ?

chambres et un jardin de 14 hectares, on ne semble pas se soucier des «remarques» faites lors la cérémonie de remise du diplôme de classement. Mais pour M. Attouchi, le trophée décroché par le Sheraton Club-des-Pins en 2008 (médaillé d'argent du Middle East North Africa Travel Awards) «est une preuve de la bonne conduite de notre établissement».

«Nous sommes les meilleurs sur la place d'Alger»

Où se trouvent alors les failles de l'hôtel Sheraton ? La commission d'évaluation a-t-elle réellement constaté des anomalies ? Pour les uns comme pour les autres, le black-out est total. Au Sheraton, on préfère parler plutôt de «rénovation permanente de l'hôtel». «Nous sommes en pleine ascension. Le 25 juin prochain, nous fêterons notre dixième année de présence en Algérie. Nous sommes leaders et nous comptons le rester.» Le même sentiment est exprimé chez les responsables de l'hôtel El-Aurassi.

Hocine Kerboub, le directeur financier et comptable (DFC) de l'entreprise de gestion de l'hôtel El-Aurassi, est catégorique : «Les réserves formulées à notre égard ne nous dérangent pas. Ce sont les chiffres réalisés qui confortent notre détermination. Nous sommes les meilleurs sur la place d'Alger.» Un autre responsable se demande : «Sur quels critères a-t-on décidé de mettre en demeure notre hôtel ?» Et de s'interroger encore : «Pourquoi n'a-t-on pas mentionné sur l'attestation de classification des établissements hôteliers les réserves relevées ?»

En effet, la décision n°202 du 17 mai 2009 portant attribution de la catégorie cinq étoiles à l'hôtel El-Aurassi ne porte aucune mention de réserve.

Une copie du document souligne, toutefois, dans son article 2, «qu'il est du devoir de la direction de l'établissement de veiller à la bonne application des paramètres et critères de classification, sous réserve des sanctions administratives telles que définies dans l'article 74 de la loi 01-99 relative aux règles de la gestion hôtelière».

«La rénovation de l'hôtel, nous l'avons envisagée en 2005. Mais, la décision politique nous a obligés de reporter notre choix. Il fallait attendre trois années après pour relancer le projet. Nous sommes les meilleurs et nous le resterons.

El-Aurassi pratique les meilleurs prix et, dans notre catégorie, nous sommes les moins chers, comme nous offrons les meilleures prestations de services», a relevé notre interlocuteur.

L'arrivée des fleurons étrangers titillera l'honneur national

De l'avis de tous, la catégorie cinq-étoiles (sept établissements à ce jour) était devenue un peu trop fourre-tout. «Un hall de 160 m², de l'eau chaude, un téléphone fixe dans chaque chambre, Internet et réfrigérateur et vous pouviez espérer la décrocher !» caricature Karim.

Or, la future donne bousculera tous les pronostics. Du téléphone dans la salle de bains au sauna privé, la nouvelle grille, selon des spécialistes, recense 124 critères obligatoires.

A ses hôtes, le futur 6-étoiles se devra désormais d'offrir voiturier,

Internet à tous les étages, chaînes thématiques, ligne directe, fax, ordinateur portable, mais surtout un personnel trilingue, un room service fonctionnant 24 heures sur 24 et des chambres plus spacieuses (24 m² contre 15 avant).

«Je suis convaincu que la véritable bataille des étoiles n'aura lieu qu'une fois que les fleurons de l'hôtellerie mondiale débarqueront dans notre pays. D'ici là, il faudra s'attendre à des déclassements, de cinq étoiles à quatre, mais aussi de quatre à trois et à deux», ajoute Karim.

En coulisse, on chuchote que l'arrivée des fleurons étrangers titillera l'honneur national. «Ce jour-là, il y aura peut-être une véritable compétition hôtelière. L'enjeu est ailleurs.

Au jour d'aujourd'hui, on ne peut parler de concurrence ou de compétition entre les établissements hôteliers. La demande est plus forte que l'offre. Tous les hôtels affichent complet à longueur d'année et tous dégagent des bénéfices. Trouvez-vous normal qu'une capitale comme Alger et un pays qui s'étend sur 1200 km de côte ne disposent que de sept hôtels classés cinq étoiles ?» interroge-t-on. En attendant le jour «J», chacun affûte ses armes.

A l'instar des derniers-nés, Ibis-Alger ou le Sheraton-Oran, les cinq historiques (El-Aurassi, Sheraton Club-des-Pins, Sofitel, Hilton, et Mercure) dominant, sans conteste, le secteur de l'hôtellerie d'affaires.

En somme, la sixième étoile pourrait être attribuée d'office aux nouveaux arrivants. En cadeau de bienvenue.

A. B.



«Le Sheraton est leader et compte le rester.»

talle et les commentaires vont bon train. Les regards se croisent. Les patrons des établissements hôteliers présents à la cérémonie veulent en savoir plus. Mais en vain.

Les propos du premier responsable du secteur sont interprétés différemment. Pourquoi El-Aurassi et le Sheraton Club-des-Pins ? La menace est-elle réelle ? Les deux plus

date de la fin des années 1980». La bataille des étoiles ne fait que commencer.

«Au Sheraton, on accepte la critique»

Direction hôtel Sheraton Club-des-Pins. Il est dix heures passées de quelques minutes. Au niveau de l'entrée principale de l'établissement, l'ambiance est au rendez-vous.

mation est un axe important dans notre stratégie», confie-t-il.

Notre interlocuteur évite de s'étaler sur le sujet de notre visite. Il tente également de minimiser l'inspection assurée par l'émissaire de la maison mère. «Ça relève des compétences du premier responsable de l'établissement», explique-t-il. Au niveau de cet hôtel de 419