

HOTELLERIE : A QUOI SERVENT LES ETOILES EN GUINEE ?

Mamoudou KOUYATE,
Enseignant chercheur à l'ESTH

VisionGuinée.info

22-08-2019

<https://www.visionguinee.info/hotellerie-a-quoi-servent-les-etoiles-en-guinee/>

Le secteur hôtelier est caractérisé par une offre très diversifiée. Cette forte diversification, liée à la multiplicité des modes de gestion, des prestations et de la taille des établissements, est sans doute l'un des plus grands facteurs ayant marqué ce secteur pendant les cinquante dernières années.

En fonction du niveau de confort, de la qualité et de la quantité des prestations offertes, les établissements hôteliers sont généralement classés en 5 catégories, allant de 1 à 5 étoiles. Ces étoiles certifient le standing de l'établissement selon un ensemble de critères, notamment les normes minimales dimensionnelles, fonctionnelles et techniques, telles que le nombre et la taille des chambres, les équipements et le confort des chambres, l'espace et la disposition des locaux communs, ainsi que l'étendue et

la qualité des services et des équipements généraux.

Le but de cette notation est de rehausser la qualité de l'offre hôtelière et de protéger les visiteurs en leur offrant un repère objectif, pouvant les aider à choisir leurs hôtels dans des conditions de transparence et de sécurité.

En Guinée, les visiteurs sont malheureusement privés de cette protection. Les étoiles ne servent pas à grand-chose et ils doivent se fier à leur propre connaissance des enseignes ou aux conseils de leurs compatriotes et amis pour choisir leurs hôtels. Malgré l'augmentation significative de l'offre en chambres, l'hôtellerie guinéenne reste caractérisée par une réglementation nationale obsolète et quasi inexistante. De plus, les normes relatives au classement hôtelier de la CEDEAO ne sont guère utiles, puisqu'elles ne sont pas appliquées.

Ce manque de réglementation nationale entraîne une certaine anarchie dans le secteur. Des opérateurs exploitent des établissements sans autorisation préalable du ministère de tutelle, ce qui complique la mise à jour du répertoire. Certains hôtels s'auto-attribuent des étoiles, tandis que d'autres conservent des distinctions obtenues par le passé, mais devenues caduques en raison de la baisse de la qualité au fil des ans. D'autres encore adoptent des dénominations fantaisistes (Palace) qui ne reflètent en rien leur véritable standing. Le terme « hôtel » est utilisé à tort et à travers par des particuliers sans aucune certification préalable du ministère de tutelle et sans le moindre respect des normes fonctionnelles et techniques. Bref, un cocktail de pratiques irrégulières et trompeuses qui discrédite l'offre hôtelière guinéenne auprès de la clientèle internationale.

La rénovation des établissements hôteliers qui défiguraient par le passé le paysage de Conakry, même si, elle a eu le mérite de rafraichir le parc hôtelier de la capitale, n'a pas suffi à redorer l'image peu reluisante de l'hôtellerie guinéenne. Une grande partie des infrastructures hôtelières est en retard de modernité. De

l'aspect extérieur des hôtels jusqu'au éléments les plus basiques comme ceux de la chambre d'hôtel, tous sont sous valorisés.

Cette réalité contraste avec le développement de l'hôtellerie d'affaires, une orientation choisie par les autorités, qui implique des impératifs de qualité. Cette qualité, résultant du rapport entre la performance des services offerts par les hôtels et les attentes des consommateurs, est aujourd'hui un enjeu de compétitivité incontournable pour les hôteliers guinéens. La clientèle d'affaires est habituée aux produits de luxe et aux services de grande qualité, que l'hôtellerie guinéenne ne peut offrir sans le respect scrupuleux des normes de certification.

Aujourd'hui, il est impératif d'élaborer une nouvelle réglementation afin de permettre au pays de proposer des prestations de meilleure qualité, dans un cadre transparent et sécurisé. Cette réglementation devrait notamment couvrir les conditions d'ouverture et d'exploitation des établissements d'hébergement touristique, les différents types d'établissements d'hébergement touristique, les modalités d'exercice du métier, le schéma d'aménagement

hôtelier, les normes légales relatives au classement des hôtels, ainsi que les normes de sécurité et environnementales.

La classification hôtelière aura notamment pour avantage d'harmoniser l'offre hôtelière guinéenne avec celle des destinations concurrentes, d'augmenter son attractivité et de faciliter sa commercialisation.