



Bilan de l'activité touristique et de l'opération « Vacances 2010 »

Bercy > 1^{er} septembre 2010

Hervé NOVELLI
Secrétaire d'Etat chargé du Commerce, de l'Artisanat,
des Petites et moyennes entreprises, du Tourisme,
des Services et de la Consommation

Dossier de presse

<http://www.economie.gouv.fr>

Résumé

Offre : bilan du mois de juillet 2010, perspectives pour août 2010 et prévisions au-delà

Au global

Pour l'activité des 2 mois d'été, les déclarations de professionnels de l'hébergement et de la restauration laissent prévoir, à début août, des perspectives favorables mais à des niveaux différents selon leur catégorie :

- > favorables en juillet et correctes en août pour les hôteliers, favorables pour les restaurateurs en juillet et août,
- > bonnes en juillet et très bonnes en août chez les loueurs (individuels et collectifs) et les gérants de campings,

Les professionnels affichent une bonne confiance dans l'avenir avec une large majorité d'optimistes.

L'offre : Les professionnels

L'activité

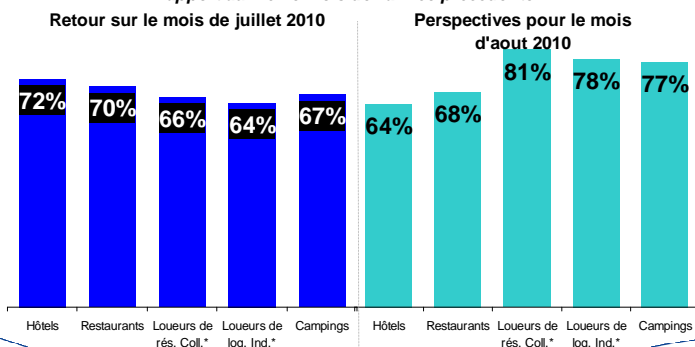
Retour sur le mois de juillet

Pour le mois de juillet 2010, pleine période estivale, tous les professionnels du tourisme déclarent majoritairement un niveau d'activité en hausse ou stable par rapport à la même période de l'année précédente, mais à des niveaux différents selon la catégorie :

-L'activité a été très bonne par rapport à l'an dernier chez les **hôteliers** et les **restaurateurs** 72% et 70% respectivement déclarent une activité en hausse ou stable. Pour les **hôteliers**, 40% déclarent même une activité en hausse, et, comme le mois précédent, c'est le meilleur taux relatif depuis le début de l'enquête. Pour les **restaurateurs** il s'agit également d'un des meilleurs taux relatifs obtenus depuis 2 ans et c'est la première fois depuis octobre 2009 que la part de restaurateurs déclarant une activité en hausse est au même niveau que la part de ceux la déclarant en baisse (30%).

- La situation est **bonne** chez les **gérants de camping** et les **loueurs** (de résidences collectives et individuelles) : respectivement 67%, 66% et 64% déclarent une activité en hausse ou stable par rapport à juillet 2009.

% des professionnels déclarant une activité en hausse ou stable par rapport au même mois de l'année précédente



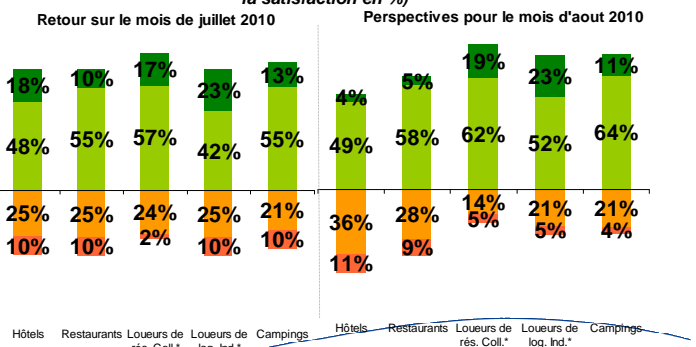
Perspectives pour le mois d'août

Pour ce mois d'août, les perspectives d'activité semblent favorables pour toutes les catégories de professionnels :

L'activité de ce mois est pressenti en effet **très bonne**, comparativement à l'année dernière, pour les **loueurs (collectifs et individuels)** et les **gérants de campings** avec respectivement 81%, 78% et 77% de ces professionnels prévoyant une activité en hausse ou stable par rapport à août 2009. Les prévisions de **stabilité de l'activité** sont tout de même **majoritaires** (62%, 69% et 50% respectivement). Elle s'annonce **bonne** pour les **restaurateurs** avec 68% anticipant une activité en hausse ou **surtout** stable : chez ces derniers également les prévisions de stabilité sont majoritaires (48%).

Les prévisions sont **correctes** pour les **hôteliers** avec 64% d'entre eux qui prévoient une activité en hausse ou surtout stable. Toutefois, ce **bon niveau est à relativiser** : les prévisions de **baisse l'emportent** très largement sur les prévisions de **hausse** (36% vs 17%).

État d'esprit des établissements sur leur niveau d'activité (distribution de la satisfaction en %)



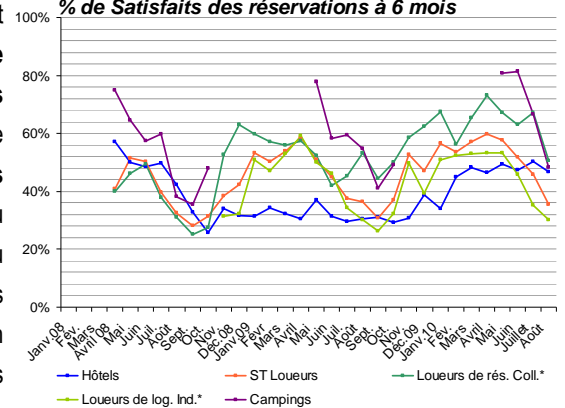
L'offre : Les professionnels (suite)

Les réservations

Les taux de réservation déclarés en août pour le mois de septembre 2010 diffèrent d'un secteur de l'hébergement à l'autre avec des évolutions contrastées par rapport à l'an dernier : **stabilité** chez les **loueurs de résidences collectives**, **légère progression** pour l'**hôtellerie** et les **campings**, **recul** pour les **loueurs individuels**. Pour les 6 prochains mois, les perspectives concernant les niveaux de réservation sont elles aussi contrastées selon les secteurs : elles sont **très préoccupantes** pour les loueurs individuels : 30% seulement sont satisfaits du niveau des réservations (comme en 2009). Les gérants de camping (très peu nombreux toutefois à être ouverts dans les 6 mois) et hôteliers sont partagés mais avec une majorité d'insatisfaits (52% et 53% respectivement), en amélioration toutefois par rapport à 2009 pour les seconds, à l'inverse des premiers. Les loueurs collectifs sont la seule catégorie où les satisfaits sont majoritaires (à 51%).

L'avenir

% de Satisfaits des réservations à 6 mois



La confiance en l'avenir

Les recrutements à 12 mois

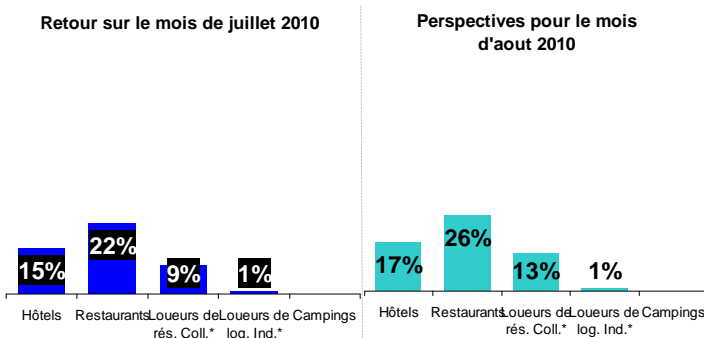
Les intentions de recrutement de personnel permanent à 12 mois varient selon les professionnels :

- le taux d'intentions le plus élevé est enregistré chez les **restaurateurs**, avec **26%** d'entre eux affichant une intention de recrutement, soit moins que l'an passé (32% en août 2009, un mois après l'entrée en vigueur de la baisse de la TVA)
- 17% des hôteliers envisagent** de recruter des permanents dans les 12 prochains mois (+ 4 points par rapport à l'an passé)
- 13% des loueurs de résidences collectives** ont l'intention de recruter, comme l'an passé ;
- Les **loueurs individuels**, qui envisagent assez peu de recruter habituellement, ne font pas exception à ce principe ce mois-ci.

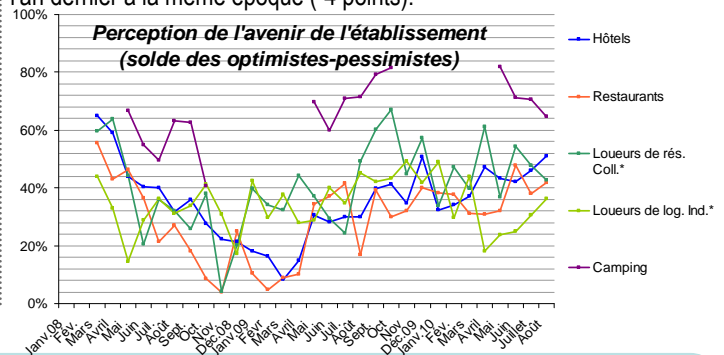
Confiance en l'avenir

La confiance en l'avenir est présente pour tous les professionnels du tourisme avec une **large majorité d'optimistes**, mais son niveau varie d'un secteur à l'autre : les **gérants de campings**, avec **82% d'optimistes** quant à l'avenir de leur établissement, se situent à un **niveau très élevé et sont, de loin, les plus positifs des professionnels**. Mais la tendance depuis le début de la saison est à l'érosion au fil des mois aussi ce taux est-il inférieur à celui de l'année dernière (86% en août 2009). Viennent ensuite **les hôteliers** qui se déclarent **optimistes à 76%**. La tendance est à la progression de cette confiance depuis le début de l'année 2010 et à un niveau toujours supérieur à celui de 12 mois auparavant. La confiance en l'avenir **des restaurateurs se maintient avec 71% d'optimistes**, ce niveau est également bien supérieur au même mois l'an passé (+13 points). Avec presque la même proportion d'optimistes (72%) **les loueurs de résidences collectives** sont plutôt sur une tendance à l'effritement de la confiance sur les 3 derniers mois et un peu en deçà de l'année dernière en août 2009 (75%). Tendance inverse chez **les loueurs de logements individuels** pour qui la confiance semble se renforcer légèrement sur les 5 derniers mois pour atteindre **68% d'optimistes**. La proportion d'optimistes ne retrouve toutefois pas tout à fait le niveau de l'an dernier à la même époque (-4 points).

Intention de recrutement de permanents dans les 12 mois



Perception de l'avenir de l'établissement (solde des optimistes-pessimistes)



Note méthodologique : Atout France a confié à TNS Sofres la mise en place d'un Baromètre de Conjoncture Touristique constitué de deux volets :

Un volet « demande » : mesure mensuelle des voyages effectués et des intentions de départ des Français ainsi que des étrangers en provenance des 5 premiers marchés européens (Royaume-Uni, Allemagne, Belgique, Pays-Bas, Italie). Dans chaque pays émetteur, un échantillon de 3000 individus représentatif des internautes de 15 à 65 ans est interrogé par Internet chaque mois. Les résultats sont extrapolés à l'ensemble des individus âgés de 15 à 65 ans. Pas de vague pour le mois d'août 2010

Un volet « offre » : mesure de la perception mensuelle de l'activité récente, en cours et à venir et des intentions de recrutement pour quatre catégories de professionnels du tourisme : hôteliers, gestionnaires de campings, loueurs de résidences ou de logements individuels et restaurateurs. Entre 450 et 1100 établissements sont interrogés par téléphone chaque mois (1001 au mois d'août, interrogés du 1^{er} au 12 août).

Liste des 93 hôtels classés 5 étoiles

à la date du 1er septembre 2010

CHATEAU DE BRINDOS

Classement attribué le 23/09/2009

1, Allée du Château - 64600 ANGLET

Tél. : 0559238980 - Fax : 0559238981 - Courriel : contact@chateaubrindos.com

Site internet : <http://www.chateaubrindos.com>

CAP D'ANTIBES BEACH HOTEL

Classement attribué le 13/08/2010

10, boulevard Maréchal Juin - 06160 ANTIBES

Tél. : 0492931330 - Fax : 0492931504 - Courriel : f.farneti@ca-beachhotel.com

Site internet : <http://www.ca-beachhotel.com>

HOTEL DU CAP EDEN-ROC

Classement attribué le 30/09/2009

Boulevard JF Kennedy - 06601 ANTIBES

Tél. : 0493613901 - Fax : 0493677604 - Courriel : reservation@hdcer.com

Site internet : <http://www.hotel-du-cap-eden-roc.com>

HOTEL D EUROPE

Classement attribué le 08/12/2009

14, place Crillon - 84000 AVIGNON

Tél. : 0490147676 - Fax : 0490147671 - Courriel : reservations@heurope.com

Site internet : <http://www.heurope.com>

HOTEL K

Classement attribué le 06/10/2009

5, Untermuhlthal - 57230 BAERENTHAL

Tél. : 0387270560 - Fax : 0387068865 - Courriel : hotelk@orange.fr

Site internet : <http://www.arnsbourg.com/>

HOTEL DU PALAIS

Classement attribué le 23/09/2009

1, Avenue de l'Impératrice - 64200 BIARRITZ

Tél. : 0559416400 - Fax : 0559416799 - Courriel : manager@hotel-du-palais.com

Site internet : <http://www.hotel-du-palais.com>

SOFITEL BIARRITZ LE MIRAMAR THALASSA

Classement attribué le 23/09/2009

13, rue Louison Bobet - 64200 BIARRITZ

Tél. : 0559413000 - Fax : 0559247720 - Courriel : contact@accor.com

Site internet : <http://www.accorhotels.com>

HOTEL BURDIGALA

Classement attribué le 12/06/2009

115, rue Georges Bonnac - 33000 Bordeaux

Tél. : 0556201616 - Fax : 0556931506 - Courriel : burdigala@burdigala.com

Site internet : <http://www.burdigala.com>

HOTEL LES SOURCES DE CAUDALIE

Classement attribué le 12/05/2009

Chemin de Smith Haut-Lafitte - 33650 BORDEAUX MARTILLAC

Tél. : 0557838383 - Fax : 0557838384 - Courriel : sources@sources-caudalie.com

Site internet : <http://www.sources-caudalie.com>

HOTEL LA SIGNORIA

Classement attribué le 18/11/2009

Route de la forêt de Bonifato - 20260 CALVI

Tél. : 0495659300 - Fax : 0495653877 - Courriel : info@hotel-la-signoria.com

Site internet : <http://www.hotel-la-signoria.com/>

HOTEL LA VILLA

Classement attribué le 18/11/2009

Chemin de Notre Dame de la Serra - 20260 CALVI

Tél. : 0479080110 - Fax : 0495651050 - Courriel : info@hotel-lavilla.com

Site internet : <http://www.hotel-lavilla.com/>

HOTEL MAJESTIC BARRIERE

Classement attribué le 30/09/2009

10, Boulevard de la Croisette - 06400 CANNES

Tél. : 0492987700 - Fax : 0493389790 - Courriel : majestic@lucienbarriere.com

Site internet : <http://www.majestic-barriere.com>

HOTEL MARTINEZ

Classement attribué le 18/12/2009

73, boulevard de la Croisette - 06400 CANNES

Tél. : 0492987300 - Fax : 0493396782 - Courriel : martinez@concorde-hotels.com

Site internet : <http://www.hotel-martinez.com>

INTERCONTINENTAL CARLTON CANNES

Classement attribué le 03/08/2009

58, boulevard de la Croisette - 06400 CANNES

Tél. : 0493064001 - Fax : 0493381769 - Courriel : carlton@ihg.com

Site internet : <http://www.ichotelsgroup.com/intercontinental>

LE GRAND HOTEL

Classement attribué le 06/05/2010

45 LA CROISSETTE - 06400 CANNES

Tél. : 0493381545 - Fax : 0493689745 - Courriel : direction@grand-hotel-cannes.com

Site internet : <http://grand-hotel-cannes.com>

HOTEL PALAIS STEPHANIE

Classement attribué le 18/12/2009

50, boulevard de la Croisette - 06408 CANNES Cedex

Tél. : 0492997000 - Fax : 0492997019 - Courriel : palaisstephanie@jestahotels.com

Site internet : <http://www.hotel-palais-stephanie-cannes.com>

DOMAINE DE VERCHANT

Classement attribué le 28/01/2010

1 Boulevard Philippe Lamour - 34170 CASTELNAU LE LEZ

Tél. : 0467072600 - Fax : 0467072601 - Courriel : reservation@verchant.com

Site internet : <http://www.verchant.com/>

LE PAVILLON DE LA ROTONDE & SPA

Classement attribué le 27/11/2009

3 avenue du Casino - 69260 CHARBONNIÈRES LES BAINS

Tél. : 0478877979 - Fax : 0478877978 - Courriel : contact@pavillon-rotonde.com

Site internet : <http://www.pavillon-rotonde.com>

HOTEL ANNAPURNA

Classement attribué le 03/06/2009

Route de l'Altiport - 73120 COURCHEVEL

Tél. : 0479080460 - Fax : 0479081531 - Courriel : info@annapurna-courchevel.com

Site internet : <http://www.annapurna-courchevel.com>

HOTEL LE MANALI

Classement attribué le 15/03/2010

Rue de la Rosière - 73120 COURCHEVEL

Tél. : 0479080707 - Fax : 0479080708 - Courriel : info@hotelmanali.com

Site internet : <http://www.hotelmanali.com>

ALPES HOTEL DU PRALONG

Classement attribué le 30/04/2010

BP 13, Route de l'Altiport - 73120 COURCHEVEL 1850

Tél. : 0479082482 - Fax : 0479083641 - Courriel : sophie@hotelpralong.com

Site internet : <http://www.hotelpralong.com>

HOTEL CHEVAL BLANC

Classement attribué le 03/06/2009

Le jardin alpin - 73120 COURCHEVEL 1850

Tél. : 0479005050 - Fax : 0479005051 - Courriel : info@chevalblanc.com

Site internet : <http://www.chevalblanc.com>

HOTEL LA SIVOLIERE

Classement attribué le 26/04/2010

rue des Chenus - 73120 COURCHEVEL 1850

Tél. : 0479080833 - Fax : 0479081573 - Courriel : lasivoliere@sivoliere.fr

Site internet : <http://www.hotel-la-sivoliere.com>

HOTEL LE KILIMANDJARO

Classement attribué le 03/06/2009

Lotissement de Pralong - 73120 COURCHEVEL 1850

Tél. : 0479014646 - Fax : 0479014640 - Courriel : welcome@hotelkilimandjaro.com

Site internet : <http://www.hotelkilimandjaro.com/>

HOTEL LE LANA

Classement attribué le 03/06/2009

Route de Bellecôte - 73120 COURCHEVEL 1850

Tél. : 0479080110 - Fax : 0479083670 - Courriel : info@lelana.com

Site internet : <http://www.lelana.com/>

HOTEL LE MELEZIN

Classement attribué le 03/06/2009

Rue de Bellecôte - 73120 COURCHEVEL 1850

Tél. : 0479080133 - Fax : 0479080896 - Courriel : lemelezin@amanresorts.com

Site internet : <http://www.amanresorts.com/>

HOTEL LES AIRELLES

Classement attribué le 03/06/2009

Le Jardin Alpin BP 14 - 73120 COURCHEVEL 1850

Tél. : 0479003838 - Fax : 0479003839 - Courriel : info@airelles.fr

Site internet : <http://www.airelles.fr>

HOTEL LE STRATO

Classement attribué le 20/04/2010

Route de Bellecôte - 73120 COURCHEVEL 1850

Tél. : 0479415160 - Fax : 0479415170 - Courriel : info@hotelstrato.com

Site internet : <http://www.hotelstrato.com>

LES SUITES DE LA POTINIÈRE

Classement attribué le 20/04/2010

rue du Plantret - 73120 COURCHEVEL 1850

Tél. : 0479080016 - Fax : 0479082819 - Courriel : hotel@suites-potiniere.com

Site internet : <http://www.suites-potiniere.com>

HOTEL NORMANDY BARRIERE

Classement attribué le 03/12/2009

38, rue Jean Mermoz - 14804 DEAUVILLE

Tél. : 0231986622 - Fax : 0231986623 - Courriel : normandy@lucienbarriere.com

Site internet : <http://www.lucienbarriere.com>

GRAND HOTEL BARRIERE DE DINARD

Classement attribué le 30/09/2009

46, Avenue George V - BP 70143 - 35800 DINARD

Tél. : 0299882626 - Fax : 0299882627 - Courriel :

grandhoteldinard@lucienbarriere.com

Site internet : <http://lucienbarriere.com>

HOTEL ROYAL

Classement attribué le 03/06/2009

BP8 - 74501 EVIAN-LES-BAINS cedex

Tél. : 0450268500 - Fax : 0450756100 - Courriel : contact@evianroyalresort.com

Site internet : <http://www.royalparcevian.com>

HOTEL LE CAP ESTEL

Classement attribué le 26/06/2009

1312 avenue Raymond Pointcaré - 06360 EZE

Tél. : 0493762929 - Fax : 0493015520 - Courriel : contact@capestel.com

Site internet : <http://www.capestel.com>

LA BASTIDE DE GORDES ET SPA

Classement attribué le 06/11/2009

Rue de la Combe - 84220 GORDES

Tél. : 0490721212 - Fax : 0490720520 - Courriel : mail@bastide-de-gordes.com

Site internet : <http://www.bastide-de-gordes.com>

LA BASTIDE SAINT ANTOINE

Classement attribué le 03/08/2009

48, avenue Henri Dunant - 06130 GRASSE

Tél. : 0493709495 - Fax : 0493709495 - Courriel : info@jacques-chibois.com

Site internet : <http://www.jacques-chibois.com>

HOSTELLERIE LE PHÉBUS

Classement attribué le 12/08/2010

ROUTE DE MURS - 84220 JOUCAS

Tél. : 0490057883 - Fax : 0490057361 - Courriel : phebus@relaischateaux.com

Site internet : <http://lephebus.com>

HOTEL JUANA

Classement attribué le 08/04/2010

19 avenue GALLICE - 06160 JUAN LES PINS

Tél. : 0493610870 - Fax : 0493614660 - Courriel : reception@hotel-juana.com

Site internet : <http://www.hotel-juana.com>

HOTEL BELLES RIVES

Classement attribué le 18/12/2009

33, boulevard Edouard Baudoin - 06160 JUAN LES PINS-CAP D'ANTIBES

Tél. : 0493610279 - Fax : 0493674351 - Courriel : info@bellesrives.com

Site internet : <http://www.bellesrives.com>

HERMITAGE BARRIERE

Classement attribué le 30/06/2009

5 esplanade Lucien Barrière - 44500 LA BAULE

Tél. : 0240114646 - Fax : 0240114645 - Courriel : hermitage@lucienbarriere.com

Site internet : <http://www.lucienbarriere.com>

HOTEL CASTEL MARIE-LOUISE

Classement attribué le 06/10/2009

1, avenue Andrieu - 44500 LA BAULE

Tél. : 0240114838 - Fax : 0240114835 - Courriel : marielouise@relaischateaux.com

Site internet : <http://www.castel-marie-louise.com>

HOTEL ROYAL THALASSO BARRIERE

Classement attribué le 15/10/2009

6, avenue Pierre Loti - BP 174 - 44500 LA BAULE

Tél. : 0240114845 - Fax : 0240114848 - Courriel : royalthalasso@lucienbarriere.com

Site internet : <http://www.lucienbarriere.com>

HOTEL IMPERIAL GAROUBE

Classement attribué le 03/08/2009

770, chemin de la Garoupe - 06160 LE CAP D'ANTIBES

Tél. : 0492939161 - Fax : 0492933162 - Courriel : cap@imperial-garoupe.com

Site internet : <http://www.imperial-garoupe.com>

HOTEL CAP EST LAGOON ET SPA

Classement attribué le 01/07/2010

quartier la Prairie - 97240 LE FRANÇOIS

Tél. : 0596548080 - Fax : 0596549600 - Courriel : franck.aubert@capest.com

Site internet : <http://www.capest.com>

HOTEL LE CLUB DE CAVALIERE

Classement attribué le 02/06/2010

30 avenue du Cap Negre - 83980 LE LAVANDOU

Tél. : 0498043434 - Fax : 0494057316 - Courriel : cavaliere@relaischateaux.com

Site internet : <http://www.clubdecavaliere.com>

HOTEL L'HERMITAGE GANTOIS

Classement attribué le 24/12/2009

224 rue de Paris - 59000 LILLE

Tél. : 0320853030 - Fax : 0320423131 - Courriel :

reservation@hotelhermitagegantois.com

Site internet : <http://www.hotelhermitagegantois.com/>

SOFITEL LYON BELLECOUR

Classement attribué le 29/09/2009

20 Quai Gailleton - 69002 LYON

Tél. : 0472412020 - Fax : 0472400550 - Courriel : contact@sofitel.com

Site internet : <http://www.accorhotels.com>

VILLA FLORENTINE

Classement attribué le 29/07/2010

25, Montée Saint Bathélémy - 69005 LYON

Tél. : 0472565656 - Fax : 0472409056 - Courriel : florentine@relaischateaux.com

Site internet : <http://www.villaflorentine.com/>

SOFITEL MARSEILLE LE VIEUX PORT

Classement attribué le 30/09/2009

36 Boulevard Charles Livon - 13007 MARSEILLE

Tél. : 0491155900 - Fax : 0491155950 - Courriel : contact@sofitel.com

Site internet : <http://www.accorhotels.com/fr/hotel-0542-sofitel-marseille-vieux-port/index.shtml>

HOTEL CHALET DU MONT D'ARBOIS

Classement attribué le 29/09/2009

3001, route Edmond de Rotchild - 74120 MEGEVE

Tél. : 0450212503 - Fax : 0450212479 - Courriel : montarbois@relaischateaux.fr

Site internet : <http://www.domainedumontdarbois.com/>

LE MAS CANDILLE

Classement attribué le 01/07/2010

BOULEVARD CLEMENT REBUFFEL - 06250 MOUGINS

Tél. : 0492284343 - Fax : 0492284340 - Courriel : info@lemascandille.com

Site internet : <http://www.lemascandille.com>

HOTEL NEGRESCO

Classement attribué le 03/08/2009

37, promenade des anglais - 06007 NICE

Tél. : 0493166400 - Fax : 0493166431 - Courriel : reservations@hotel-negresco.com

Site internet : <http://www.hotel-negresco-nice.com/>

HOTEL PALAIS DE LA MEDITERRANEE

Classement attribué le 30/09/2009

13-15 Promenade des Anglais BP 1655 - 06011 NICE CEDEX 1

Tél. : 0492147700 - Fax : 0492147714 - Courriel : reservation-pdlm@concorde-hotels.com

Site internet : <http://palais.concorde-hotels.fr/fr>

FOUR SEASONS HOTEL GEORGE V

Classement attribué le 07/10/2009

31, Avenue George V - 75008 PARIS

Tél. : 0149527000 - Fax : 0149527010 - Courriel : standard.par@fourseasons.com

Site internet : <http://www.fourseasons.com/paris>

HOTEL CHAMPS ELYSEES PLAZA

Classement attribué le 20/11/2009

35, rue de Berri - 75008 PARIS

Tél. : 0153532020 - Fax : 0153532021 - Courriel :

reservation@champselyseesplaza.com

Site internet : <http://www.champs-elysees-plaza.com>

HOTEL DE CRILLON

Classement attribué le 30/06/2010

10 place de la Concorde - 75008 PARIS

Tél. : 0144711500 - Fax : 0144711502 - Courriel : crillon@concorde-hotels.com

Site internet : <http://www.crillon.com>

HOTEL DE SERS

Classement attribué le 20/11/2009

41, avenue Pierre 1er de Serbie - 75008 PARIS

Tél. : 0153237575 - Fax : 0153237576 - Courriel : resa@hoteldesers.com

Site internet : <http://www.hoteldesers.com>

HOTEL FOUQUET'S BARRIERE

Classement attribué le 11/06/2009
46, Avenue George V - 75008 PARIS
Tél. : 0140696000 - Fax : 0140696005 - Courriel :
hotelfouquets@lucienbarriere.com
Site internet : <http://www.fouquets-barriere.com>

HOTEL INTERCONTINENTAL PARIS AVENUE MARCEAU

Classement attribué le 19/04/2010
64 avenue Marceau - 75008 PARIS
Tél. : 0144433636 - Fax : 0142841030 - Courriel : reservations@ic-marceau.com
Site internet : <http://www.ic-marceau.com>

HOTEL LANCASTER

Classement attribué le 28/06/2010
7 rue de Berri - 75008 PARIS
Tél. : 0140764011 - Fax : 0140764035 - Courriel : gm.hospes.lancaster@hospes.es
Site internet : <http://www.hotel-lancaster.fr>

HOTEL LE BRISTOL

Classement attribué le 27/05/2010
112 rue du Faubourg Saint Honoré - 75008 PARIS
Tél. : 0153434300 - Fax : 0153434301 - Courriel : resa@lebristolparis.com
Site internet : <http://www.lebristolparis.com>

HOTEL LE MEURICE

Classement attribué le 17/07/2009
228 rue de Rivoli - 75001 PARIS
Tél. : 0144581010 - Fax : 0144581015 - Courriel : reservation@lemeurice.com
Site internet : <http://www.meuricehotel.fr>

HOTEL LE SQUARE

Classement attribué le 11/06/2009
3, rue de Boulainvilliers - 75016 PARIS
Tél. : 0144149190 - Fax : 0144149199 - Courriel : reservation@hotelsquare.com
Site internet : <http://www.hotelsquare.com>

HOTEL MARRIOTT PARIS CHAMPS-ELYSEES

Classement attribué le 17/07/2009
70, Avenue des Champs Elysées - 75008 PARIS
Tél. : 0153935500 - Fax : 0153935501 - Courriel :
paris.reservationscenter@marriott-hotels.com
Site internet : <http://www.parismarriott.com>

HOTEL PARK HYATT PARIS VENDOME

Classement attribué le 17/07/2009
5, rue de la Paix - 75001 PARIS
Tél. : 0158711234 - Fax : 0158711235 - Courriel : vendome@hyatt.com
Site internet : <http://paris.vendome.hyatt.fr>

HOTEL PLAZA ATHENEE

Classement attribué le 07/10/2009

25, Avenue Montaigne - 75008 PARIS

Tél. : 0153676665 - Courriel : reservations@plaza-athenee-paris.com

Site internet : <http://www.plaza-athenee-paris.fr/hotel-paris>

HOTEL RENAISSANCE PARIS VENDOME

Classement attribué le 17/07/2009

4 rue du Mont Thabor - 75001 PARIS

Tél. : 0140202000 - Fax : 0140202001 - Courriel : france-reservation@marriott.com

Site internet : <http://marriott.fr>

HOTEL RITZ PARIS

Classement attribué le 17/07/2009

15, Place Vendôme - 75001 PARIS

Tél. : 0143163030 - Fax : 0143163178 - Courriel : resa@ritzparis.com

Site internet : <http://www.ritzparis.com>

HOTEL SCRIBE

Classement attribué le 07/05/2010

1 rue Scribe - 75009 PARIS

Tél. : 0144712414 - Fax : 0142653997 - Courriel : h0663@sofitel.com

Site internet : <http://www.sofitel.com>

HYATT REGENCY PARIS MADELEINE

Classement attribué le 11/06/2009

24 Boulevard Malesherbes - 75008 PARIS

Tél. : 0155271234 - Fax : 0155271235 - Courriel : paris.madeleine@hyatt.com

Site internet : <http://www.paris.madeleine.hyatt.fr>

LE BURGUNDY PARIS

Classement attribué le 12/08/2010

6 - 8, rue Duphot - 75001 PARIS

Tél. : 0142603412 - Fax : 0147039520 - Courriel : contact@leburgundy.com

Site internet : <http://www.leburgundy.com>

RENAISSANCE PARIS ARC DE TRIOMPHE

Classement attribué le 11/03/2010

39, avenue de Wagram - 75017 PARIS

Tél. : 0155375537 - Fax : 0155375538 - Courriel :

rhi.parwg.sales.coordinator@renaissancehotels.com

Site internet : <http://www.renaissancearcdetriomphe.com>

SOFITEL PARIS LA DEFENSE

Classement attribué le 30/09/2009

34 Cours Michelet - 92060 PARIS LA DEFENSE CEDEX

Tél. : 0147764443 - Fax : 0147767210 - Courriel : contact@sofitel.com

Site internet : <http://www.sofitel.com/fr/hotel-0912-sofitel-paris-la-defense/index.shtml>

HOTEL PARC BEAUMONT

Classement attribué le 23/09/2009

1, avenue Edouard VII - 64000 PAU

Tél. : 0559118400 - Fax : 0559118500 - Courriel : info@hotel-parc-beaumont.com

Site internet : <http://www.hotel-parc-beaumont.com>

SOFITEL PORTICCIO THALASSA

Classement attribué le 18/11/2009

Golfe de Porticcio - 20166 PORTICCIO

Tél. : 0495294040 - Fax : 0495250063 - Courriel : contact@accor.com

Site internet : <http://www.sofitel.com>

LA RESERVE RAMATUELLE

Classement attribué le 02/06/2010

chemin de la Quessine - 83350 RAMATUELLE

Tél. : 0494449444 - Fax : 0494449445 - Courriel : inforamatuelle@lareserve.ch

Site internet : <http://www.lareserve.ch>

HOTEL CHATEAU LES CRAYERES

Classement attribué le 07/10/2009

64, boulevard Henry Vasnier - 51685 REIMS CEDEX 2

Tél. : 0326249000 - Fax : 0326249001 - Courriel : contact@lescraayeres.com

Site internet : <http://www.lescraayeres.com/>

HOTEL MONTE CARLO BEACH

Classement attribué le 18/12/2009

Avenue Princesse Grasse - 06190 ROQUEBRUNE-CAP-MARTIN

Tél. : 0493286666 - Fax : 0493781418 - Courriel : resort@sbm.com

Site internet : <http://fr.monte-carlo-beach.com/>

HOSTELLERIE DE PLAISANCE

Classement attribué le 09/10/2009

5, place du clocher - 33330 SAINT EMILION

Tél. : 0557550755 - Fax : 0557744111 - Courriel :

contact@hostelleriedeplaisance.com

Site internet : <http://www.hostellerie-plaisance.com/>

GRAND HOTEL DU LAGON

Classement attribué le 07/05/2010

28 rue du Lagon - 97434 SAINT GILLES LES BAINS

Tél. : 0262700000 - Fax : 0262700007 - Courriel : grandhoteldulagon@naiade.com

HOTEL ROYAL RIVIERA

Classement attribué le 26/06/2009

3, avenue Jean Monnet - 06230 SAINT JEAN CAP FERRAT

Tél. : 0493763100 - Fax : 0493012307 - Courriel : resa@royal-riviera.com

Site internet : <http://www.royal-riviera.com>

GRAND-HOTEL DU CAP-FERRAT

Classement attribué le 26/06/2009

71, boulevard du Général de Gaulle - 06230 SAINT-JEAN-CAP-FERRAT

Tél. : 0493765050 - Fax : 0493760452 - Courriel : reserv@grand-hotel-cap-ferrat.com

Site internet : <http://www.grand-hotel-cap-ferrat.com/>

GRAND HOTEL LOREAMAR

Classement attribué le 23/09/2009

43, Boulevard Thiers - 64500 Saint Jean de Luz

Tél. : 0559263536 - Fax : 0559519984 - Courriel : reservation@luzgrandhotel.fr

Site internet : <http://www.luzgrandhotel.fr>

HOTEL DE TOIRAS

Classement attribué le 10/03/2010

1 Quai Job Foran - 17410 SAINT MARTIN DE RE

Tél. : 0546354032 - Courriel : contact@hotel-de-toiras.com

Site internet : <http://www.hotel-de-toiras.com>

HOTEL LE MAS DE PIERRE

Classement attribué le 26/06/2009

2320 Route de Serres - 06570 SAINT PAUL DE VENCE

Tél. : 0493590010 - Fax : 0493590010 - Courriel : info@lemasdepierre.com

Site internet : <http://www.lemasdepierre.com>

CHATEAU HOTEL DE LA MESSARDIERE

Classement attribué le 30/11/2009

Domaine de la Messardière, Route de la belle Isnarde - 83990 SAINT-TROPEZ

Tél. : 0494567600 - Fax : 0494567601 - Courriel : hotel@messardiere.com

Site internet : <http://www.messardiere.com>

HOTEL BYBLOS SAINT-TROPEZ

Classement attribué le 30/11/2009

Avenue Paul Signac - 83990 SAINT-TROPEZ

Tél. : 0494566800 - Fax : 0494566801 - Courriel : saint-tropez@byblos.com

Site internet : <http://www.byblos.com>

LE RELAIS BERNARD LOISEAU

Classement attribué le 26/08/2010

2, rue d'Argentine - 21210 SAULIEU

Tél. : 0380905353 - Fax : 0380640892 - Courriel : stephanie.gaitey@bernard-loiseau.com

Site internet : <http://www.bernard-loiseau.com>

FOUR SEASONS RESORT PROVENCE AT TERRE BLANCHE

Classement attribué le 30/11/2009

Domaine Terre Blanche - 83440 TOURRETTES

Tél. : 0494399000 - Fax : 0494399001 - Courriel :

reservations.provence@fourseasons.com

Site internet : <http://www.fourseasons.com/provence>

HOTEL LES BARMES DE L'OURS

Classement attribué le 17/03/2010

Chemin des Carats - 73150 VAL D'ISERE

Tél. : 0479413700 - Fax : 0479413701 - Courriel : welcome@hotel-les-barmes.com

Site internet : <http://www.hotel-les-barmes.com>

LE SAVOIE

Classement attribué le 30/03/2010

avenue Olympique - 73150 VAL D'ISÈRE

Tél. : 0479000115 - Fax : 0479000680 - Courriel : info@lesavoie.com

Site internet : <http://www.lesavoie.com>

HOTEL PIC

Classement attribué le 26/10/2009

285 avenue Victor Hugo - 26000 VALENCE

Tél. : 0475441534 - Fax : 0475409603 - Courriel : info@pic-valence.com

Site internet : <http://www.pic-valence.fr>

CHATEAU DOMAINE SAINT MARTIN

Classement attribué le 30/09/2009

Avenue des Templiers - 06142 Vence CEDEX

Tél. : 0493580202 - Fax : 0493240891 - Courriel : reservation@chateau-st-martin.com

Site internet : <http://www.chateau-st-martin.com>

L'HOTEL GEORGES BLANC PARC ET SPA

Classement attribué le 28/09/2009

L'Hôtel Georges Blanc Parc & Spa - 01540 VONNAS

Tél. : 0474509090 - Fax : 0474500880 - Courriel : blanc@relaischateaux.com

Site internet : <http://www.georgesblanc.com>

| L'opération « Vacances 2010 »

| LES ENJEUX DE L'OPERATION

La saison estivale représente plus que jamais un enjeu collectif pour l'économie du tourisme et l'emploi. Il est capital de valoriser l'offre touristique en veillant à la qualité et la sécurité des produits et prestations offerts sur le territoire.

Sur son lieu de vacances, le consommateur doit pouvoir compter sur le meilleur rapport qualité-prix des produits ou prestations qui lui sont présentés et ses actes de consommation doivent être réalisés en pleine confiance et en toute transparence.

Répondre à ces enjeux constitue une priorité essentielle dans le cadre de la politique de soutien à l'économie, l'emploi et la consommation.

En vue de cet objectif, les pouvoirs publics se mobilisent pleinement en faveur de la qualité et de la sécurité de l'offre touristique au bénéfice du consommateur, et cela dans le cadre de l'opération « Vacances 2010 ».

Les contrôles menés permettent de constater que les actions d'information et de vérifications effectuées depuis de nombreuses années par les services se traduisent par une professionnalisation accrue des acteurs économiques et une amélioration de la qualité et de la régularité des services rendus aux estivants. Il convient cependant de maintenir la vigilance, au vu des progrès encore à réaliser.

L'opération est lancée dès le 1^{er} juillet 2010 et s'est achevée le 31 août 2010.

| LES OBJECTIFS PRINCIPAUX

« Vacances 2010 » a permis de veiller tout à fois au respect des règles **d'information du consommateur** et de **sécurité** tant dans le domaine des produits alimentaires et industriels que des prestations de services. Quelques points particuliers ont été particulièrement surveillés et notamment **les pratiques commerciales trompeuses**, les **règles d'étiquetage** et **les règles générales d'hygiène des établissements**.

Enfin, au-delà de ces axes très généraux, l'opération a mis l'accent sur trois thématiques fortes de prévention et de contrôle :

1- la protection du consommateur face aux « vacances pas chères », notamment par une plus grande surveillance de l'internet qui peut connaître certaines dérives affectant les droits des consommateurs (contrôles des sites de comparateurs de prix et des offres de dernière minute, des propositions de transport aérien à bas coûts...) ;

2 - le tourisme vert et l'écotourisme : ce secteur connaît actuellement une forte croissance sous différentes appellations (vert, écologique, responsable, durable) ; il s'agit de prévenir les dérives et/ou les risques en termes de publicité trompeuse. notamment au travers de la vérification de la réalité des propriétés alléguées ou du respect des engagements liés à ces activités ; par ailleurs, il s'est agi d'être vigilant de façon générale sur les allégations valorisantes à l'égard de tous les produits que ce soit dans les grandes ou moyennes surfaces ou les marchés ; les consommateurs recherchent en effet en priorité de plus en plus des produits locaux ou « fermiers » ou « du producteur » ou « bio »... censés être représentatifs d'une certaine qualité ;

3 - la sécurité des loisirs de nature ou émergents : outre un contrôle général et classique des activités dans les clubs (bases de loisirs, sports nautiques ou motorisés, centres de voiles, de canoës-kayaks, hippiques, etc.) pendant la période estivale, l'accent a été mis sur les activités et produits de loisirs sportifs qui ont émergé ces dernières années (quads, acrobanches, saut à l'élastique...) ainsi que sur les domaines visant à la sécurité de la vie quotidienne comme la sécurité des aires collectives de jeux, les alarmes de piscines....

L'opération « Vacances 2010 » : exemples marquants

UN RESTAURANT... HORS NORME

En Bretagne, un restaurant a cumulé les irrégularités :

- cuisine exigüe et sanitaires encombrées par des ustensiles de cuisine ;
- surfaces et revêtements usagés, dégradés et non nettoyés ;
- torchons sales posés à même le sol, à côté des assiettes ;
- sur-givrage de la quasi-totalité des enceintes de froid, pas de traçabilité ni de date de congélation... près de 74 tonnes ont fait l'objet d'un retrait avec dénaturation (aspersion d'eau de javel).

UN MANQUE DE RESPECT DES CONDITIONS DE CONSERVATION DES DENREES ALIMENTAIRES :

- une grande surface en Bourgogne, faute de chambres froides en nombre suffisant, a conservé 2,5 tonnes de produits périssables à température ambiante (température relevée 14°C) avant de les mettre en rayon.
- en Alsace, lors de l'alerte Orange canicule, des professionnels transportaient de la crème fraîche, des surgelés et du saumon frais (21 kg) dans leurs véhicules, sans matériel isotherme... La température de conservation oscillait entre 21 et 32°C selon la durée d'exposition au soleil des véhicules.
- dans le Nord-Pas-de-Calais, un professionnel exerçant dans la charcuterie et la viande de cheval ne respectait pas les règles d'hygiènes (locaux insalubres et non conformes, absence de traçabilité, défaut d'agrément sanitaire, détention de denrées périmées...). 15 tonnes de viande ont été saisies et l'un des ateliers de découpe et de transformation a fait l'objet d'une fermeture administrative.
- une épicerie des Pays de la Loire a mis en vente des denrées ayant dépassé la date limite de consommation de plus de 20 jours, après avoir enlevé les étiquetages des fournisseurs.

| VENTE D'ABRICOTS POURRIS EN ALSACE :

Un supermarché d'Alsace avait mis en vente plus de 600 Kg d'abricots en état de décomposition et de pourriture. De même, sur un marché de la région, un commerçant vendait des barquettes d'abricot d'Italie dont 60% de pourris.

| DES PRODUITS PAS SI BRETONS...

En Bretagne, un opérateur disposant de plusieurs magasins spécialisés dans les produits régionaux, mettait en scène la fabrication de produits par des compagnons et les proposait dans des conditionnements explicites comme « biscuiterie de Quimper » ou « galettes de Pont-Aven ». En fait, il fabriquait industriellement ces spécialités en dehors de la région.

| ET DE LA FOURME D'AMBERT CONFINANT AU BLEU D'Auvergne

Sur un marché alsacien, un contrôle a mis en évidence qu'un stand de fromages « bio » vendait du bleu d'Auvergne pour de la Fourme d'Ambert, produit d'appellation d'origine protégée.

| UN SUPERMARCHÉ TRÈS LOCAL

Dans le Puy-de-Dôme, un supermarché refusait les chèques des clients dont la banque était située en dehors du département.

| DES TAXIS PEU DILIGENTS

Dans une station balnéaire de Basse-Normandie, une opération de contrôles, faisant suite à des plaintes de consommateurs, a permis de montrer que certains taxis occultaient leur compteurs, usaient de pratiques de prix illicites et refusaient certaines prises en charge.

| UN HOTEL DEUX ÉTOILES... AUTOPROCLAMÉES

En Picardie, un hôtel récemment ouvert prétendait sur son site internet disposer de deux étoiles au classement hôtelier. En réalité, il n'avait pas encore entrepris les démarches nécessaires à leur obtention.

| DES CAMPINGS... PARTICULIERS

En Poitou-Charentes, plusieurs campings ont été contrôlés et 3 se sont révélés dépasser largement (plus de 50%) le nombre maximal d'emplacements autorisés. La palme revient à un camping 4 étoiles qui dépassait de 86% le maximum qui lui était autorisé, et exploitait donc près du double des emplacements prévus.

En Savoie, un camping manquait à ses obligations d'information (à la fois pour l'activité d'hébergement et celle de restauration), en particulier l'affichage des tarifs. Il détenait également de la viande et de la charcuterie périmées (25 kg ont été détruits) et l'aire de jeux présentait de graves manquements aux règles de sécurité.

En Aquitaine, des tour-opérateurs étrangers avaient amené des jeunes gens qui souhaitaient s'initier au surf (dans le cadre de « surf-camps »). Ces derniers se sont retrouvés concentrés dans des zones périphériques des terrains de camping, dans des conditions de sécurité très aléatoires : tentes non conformes, appareils à gaz dans des locaux non prévus à cet usage, montage électrique bricolé, équipement anti-incendie absent...

| DES JEUX DANGEREUX

En Bretagne, un manège-tournequin d'un camping a été fermé car il présentait des risques pour les enfants. Non seulement ce manège n'était pas isolé de la circulation automobile, mais en plus le dispositif de protection destiné à éviter les chutes du manège présentait un espace suffisant pour laisser passer les enfants.

Sur une aire d'autoroute, un enfant de deux ans a été brûlé au second degré par une plaque métallique d'un toboggan exposée en plein soleil. L'installateur de l'équipement a été immédiatement alerté afin d'éviter tout nouvel accident.