

COMMUNIQUE DE PRESSE

Des pistes pour aider l'hôtellerie de ville à appréhender son futur

Une association hôtelière, des hôteliers, des chercheurs des Hautes écoles, des directeurs d'office de tourisme, des architectes, des économistes, des designers et autres experts de l'innovation, se sont demandés comment un hôtel urbain peut réaffecter ses espaces à disposition s'il venait à perdre durablement sa clientèle d'affaire en raison de la pandémie.

Sommes-nous entrés dans une nouvelle normalité qui veut que les hôtels d'affaires en milieu urbain risquent de perdre durablement une part importante de leur clientèle d'affaires, sans pouvoir la compenser ? Si oui, comment l'hôtel peut-il réutiliser l'espace libre disponible pour retrouver une rentabilité suffisante ?

Pour répondre à ces questions, un projet financé par le programme Innotour du SECO a mis en place un "think tank", organisé sur la base de groupes de discussion réunissant des personnes d'horizons différents. Toujours dans le cadre de ce projet, un concours d'idées a été lancé auprès des étudiants de diverses hautes écoles pour sonder les visions de la jeune génération.

Les idées foisonnantes récoltées explorent différentes directions et stratégies (cf. détails en fin de communiqué). Nous pouvons néanmoins tenter de les regrouper en quatre thématiques :

- I. **Coeur de quartier** : Au cours de nos réflexions, une sorte de dénominateur commun s'est cristallisé dans la plupart des discussions : l'hôtel de ville doit redevenir un lieu de vie ouvert sur son quartier, sur sa ville.
- II. **Hôtel hybride** : Les espaces disponibles permettent de repenser en profondeur leur utilisation en raison de la diminution du nombre de clients business. Ces configurations hybrides de l'hôtel doivent être flexibles afin de s'adapter rapidement à différents types de besoins.
- III. **Coworking space** : L'hôtel pourrait devenir un lieu de travail pour les entreprises et offrir une gamme de services qui permettent à l'entreprise de promouvoir l'interaction face à face entre les employés.
- IV. **Hôtel destination** : Auparavant, l'hôtel urbain n'était qu'une étape dans un voyage. Un nouveau concept d'hôtel émerge, qui devient une destination en soi, avec l'idée que tout tourne autour de l'hôtel et que toute activité peut être réalisée à partir de celui-ci.

Voici une sélection d'idées illustrant la richesse des réflexions conduites :

- **Public cible "résidents à la semaine"** : louer une partie des chambres à des clients de manière hebdomadaire et régulière
- **Protocoles avec les hôpitaux** : Établir des protocoles avec les hôpitaux de la ville pour accueillir les clients à faible risque ayant subi une chirurgie
- **« Hôtel bazar »** : intégrer dans l'hôtel des magasins et des espaces pop-up et créer de l'animation dans le quartier
- **Chambre virtuelle** : Chambre comme lieu immersif pour découvrir et réserver des activités liées à la culture et au patrimoine de la destination
- **Réunions hybrides** : transformer des espaces en salles de conférence, avec écrans, connexion, etc.
- **Formule flexible** : réservation d'espaces et de chambres pour une heure, plusieurs heures, une journée, etc.

Vous pouvez accéder à l'ensemble des idées en prenant connaissance d'un premier projet de rapport en suivant ce [lien](#) ou en vous rendant sur notre site internet sur la section « [Studies & Trends](#) ».

La phase projet « think tank » terminée, nous allons entamer les travaux de recherche appliquée qui ont pour objectif d'analyser les meilleures pratiques ayant déjà permis les réflexions averties d'un processus de transformation allant de l'idée à sa réalisation.

Enfin, les résultats des groupes de réflexion et du concours d'idées, ainsi que ceux de la recherche appliquée seront utilisés afin de faciliter le transfert de connaissances à l'ensemble des acteurs concernés.

L'objectif n'est pas de faire de la science pour la science mais bel et bien d'offrir des perspectives concrètes à l'hôtellerie de ville. Derrière chaque idée à mettre en oeuvre, on trouvera des compétences, des entreprises, des personnes-clé, des savoirs permettant de lancer un processus concret de réalisation.

Toute idée de « transformation partielle » d'un hôtel a son prix. Elle nécessitera donc des investissements. Or, l'hôtellerie urbaine sort à peine d'un cauchemar appelé Covid-19, et qui dure déjà depuis 18 mois. Les pertes de chiffres d'affaires vont de 60 à 90% dans les grandes villes. Les réserves, pour ceux qui en avaient, sont brûlées. Alors, comment investir ?

Un processus de réaffectation partielle d'espaces hôteliers devra être accompagné financièrement par les pouvoirs publics et par les sociétés de prêts et de cautionnements, notamment par des prêts sans intérêt ou à taux préférentiel.

Site web du projet : <https://www.futureofbusinesshotels.org/>

Concours d'idées : <https://consultation.hevs.ch/consultation/avenir-des-hotels-urbains/presentation/presentation>

Contacts

Alain BECKER

Directeur ARH

Association romande des hôteliers (ARH)

Vaud – Fribourg – Neuchâtel – Jura

becker@hotellerieromande.ch

Téléphone : 021 617 72 65

Emmanuel FRAGNIERE

Professeur à l'Institut de Tourisme de la HES-SO Valais-Wallis

emmanuel.fragniere@hevs.ch

Téléphone : 058 606 85 11

Alessandro INVERSINI

Professeur associé EHL

alessandro.inversini@ehl.ch

Téléphone : 021 785 11 74

Roland SCHEGG

Professeur à l'Institut de Tourisme de la HES-SO Valais-Wallis

roland.schegg@hevs.ch

Téléphone : 076 439 46 50

ANNEXE : Les idées et thématiques

Les idées récoltées sont foisonnantes et explorent différentes directions et stratégies. Nous pouvons néanmoins tenter de les regrouper en quatre thématiques :

- **Coeur de quartier** : Au cours de nos réflexions, une sorte de dénominateur commun s'est cristallisé dans la plupart des discussions : l'hôtel de ville doit redevenir un lieu de vie ouvert sur son quartier, sur sa ville. Nombre des idées proposées tiennent compte du fait que l'hôtel urbain doit redevenir un lieu de rencontre pour les habitants et les touristes. Une volonté commune et affichée aussi bien du concours d'idée que du think tank est que l'hôtel urbain doit à tout prix reprendre possession du centre de son quartier.
- **Hôtel hybride** : Dans sa forme originale, l'hôtel dispose essentiellement de chambres où les clients peuvent séjourner. Les résultats du groupe de réflexion et du concours envisagent un hôtel plus hybride, avec des chambres bien sûr, mais aussi des espaces de soins, des boutiques, des bureaux, des salles de réunion, etc. Les espaces disponibles (anciennement des chambres) permettent de repenser en profondeur leur utilisation en raison de la diminution du nombre de clients business. Un élément nouveau est que ces configurations hybrides de l'hôtel doivent être flexibles afin de s'adapter rapidement à différents types de besoins et ainsi offrir de nouveaux services.
- **Coworking space** : En relation avec le point précédent et les configurations hybrides et agiles de l'hôtel, l'accent des idées proposées était souvent mis sur l'hôtel devenant un lieu de travail pour les entreprises. En effet, ce qui ressort de cette phase est que le télétravail devrait devenir plus pérenne et qu'il n'est plus indispensable pour les entreprises de fournir un lieu de travail à chacun de leurs employés. L'hôtel urbain peut offrir une gamme de services qui permettent à l'entreprise de promouvoir l'interaction face à face entre les employés. Cela peut représenter une économie importante pour les entreprises qui n'ont plus besoin de posséder des locaux fixes, mais qui peuvent aussi explorer des méthodes de travail nouvelles et innovantes pour accroître la productivité tout en préservant le bien-être au travail.
- **Hôtel destination** : Auparavant, l'hôtel urbain n'était qu'une étape dans un voyage. Dans le cadre de notre think tank et de notre concours d'idées, un nouveau concept d'hôtel émerge, qui devient une destination en soi, avec l'idée que tout tourne autour de l'hôtel et que toute activité peut être réalisée à partir de celui-ci. Il est clair que les trois premiers thèmes (cœur du quartier, hôtel hybride, espace de coworking) sont étroitement liés et que la dimension "holistique" de cette nouvelle destination est primordiale. L'hôtel devient une destination qui permet de coordonner toute une série d'activités nécessaires à nos clients d'affaires. C'est comme si le voyageur d'affaires revenait à l'hôtel, mais ce dernier lui offre bien plus qu'une simple nuitée. L'hôtel destination contribue également à la réussite du voyage d'affaires !

Voici une sélection de sept idées illustrant la richesse des réflexions conduites :

- **Public cible "résidents à la semaine"** : Louer une partie des chambres à des clients de manière hebdomadaire et régulière
- **Décentraliser son entreprise à l'hôtel** : Avec la pandémie et la généralisation du télétravail, les entreprises sont tentées de réduire les surfaces qu'elles louent. Les hôtels de ville ont un rôle à jouer en louant aux entreprises, à échéances régulières, des espaces de co-working et de réunion
- **Protocoles avec les hôpitaux** : Établir des protocoles avec les hôpitaux pour accueillir les clients à faible risque ayant subi une chirurgie.
- **« Hôtel bazar »** : Intégrer dans l'hôtel des magasins et espaces pop-up, bien-être local (espaces de soins, installations pour la remise en forme physique et mentale, yoga, etc., présentations de produits, etc.)
- **Chambre virtuelle** : Chambre comme lieu immersif pour découvrir et réserver des activités liées à la culture et au patrimoine de la destination
- **« Hybrid meetings »** : Transformer des espaces en salles de conférence, avec écrans, connexion, etc.
- **Formule flexible** : Réservation d'espaces et de chambres pour une heure, plusieurs heures, une journée, etc.

Contexte du projet

Dans le cadre d'un nouveau projet, l'Association romande des hôteliers (ARH), Genève Tourisme & Congrès, l'Ecole Hôtelière de Lausanne (EHL), la HES-SO Valais-Wallis et six hôtels d'affaires en milieu urbain (Hôtel Astra - Vevey, Hôtel du Théâtre - Yverdon, Hôtel Métropole – Genève, La Longeraie - Morges, Manotel Hotel Group Geneva, Royal Savoy - Lausanne) entendent développer des stratégies de survie pour ce secteur qui subit de plein fouet les effets de la crise du Covid-19.

Le projet est soutenu par [Innotour](#), l'instrument d'encouragement du Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO), le Service de la promotion de l'économie et de l'innovation de l'[État de Vaud](#) et [Hotela](#). Les prix du concours d'idées sont sponsorisés par l'Hôtel Palafitte à Neuchâtel, l'Hôtel Le Petit Manoir à Morges et l'Hôtel Le Coucou à Caux.

Lausanne, le 17 août 2021