

Les défis de l'hôtellerie : quelles mesures pour rebondir ?

Montreux International Tourism Forum

18 novembre 2021

Emmanuel Fragnière & Roland Schegg

Institute of Tourism, HES-SO Valais/Wallis

emmanuel.fragniere@hevs.ch / roland.schegg@hevs.ch

*Projet financé par
Innotour (SECO)*

innovation
tourisme

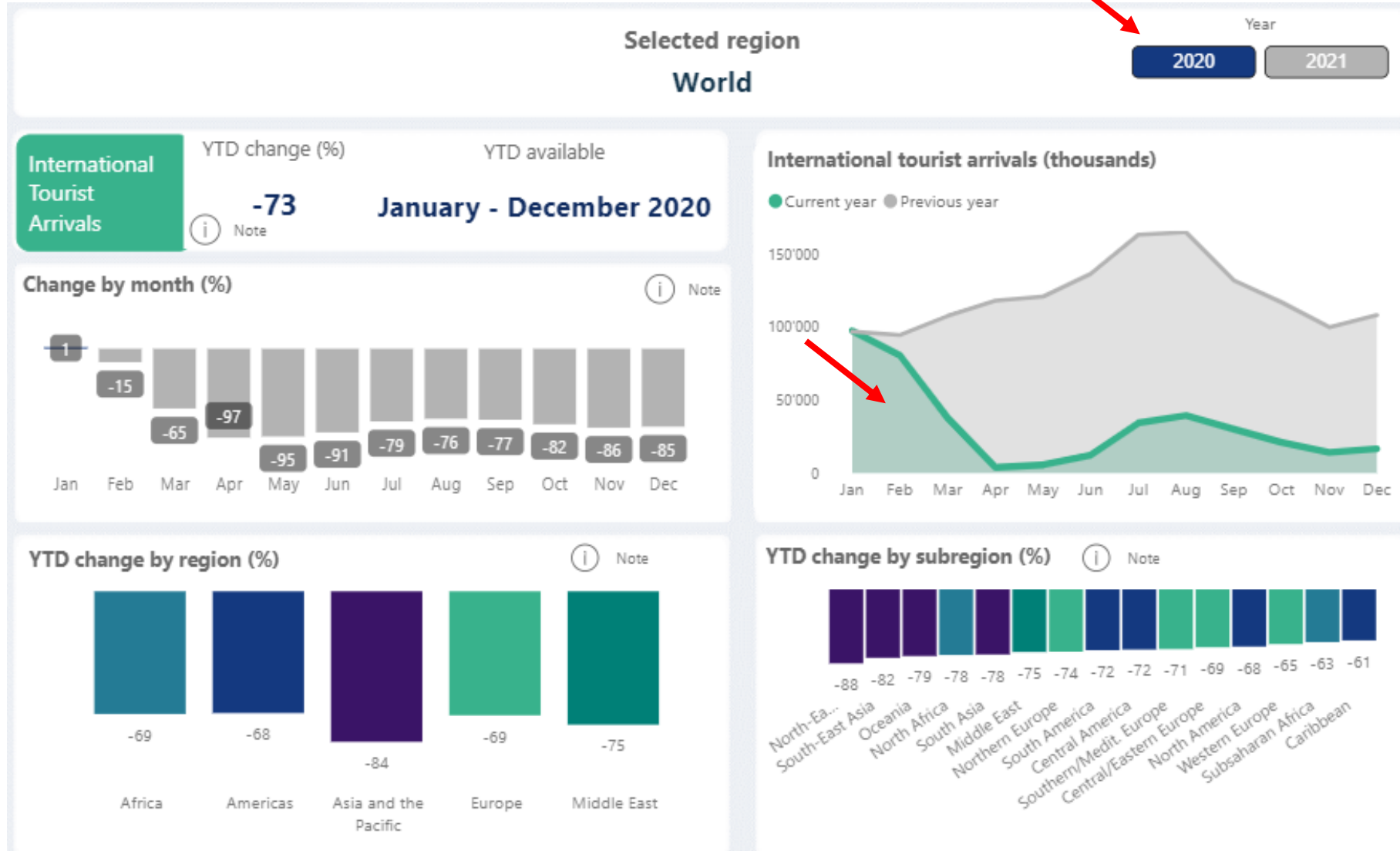
 **HotellerieSuisse**
Région Suisse romande

GENEVA / **LIVE**
TOURISM

Agenda

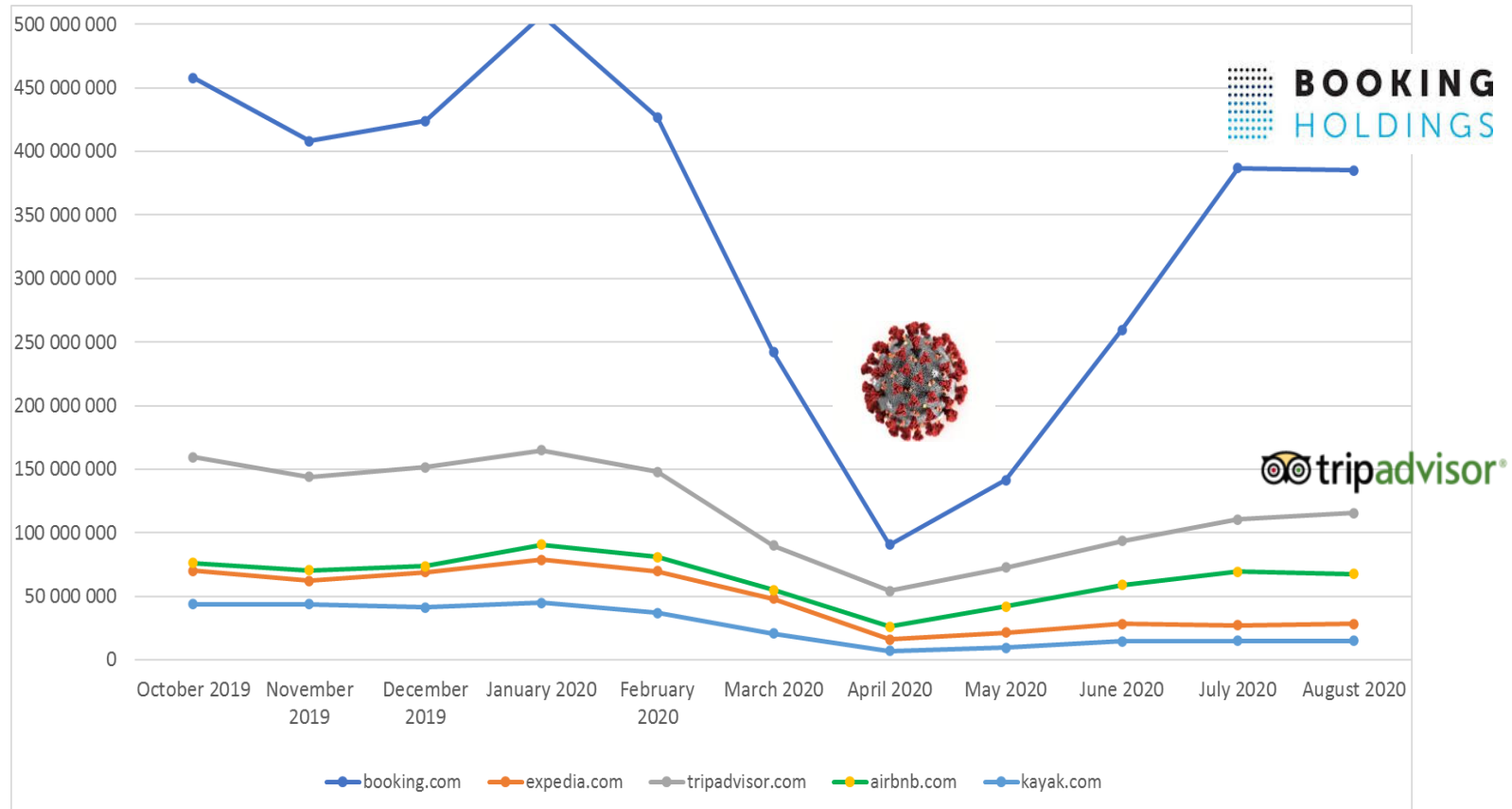
- **Contexte**
- Projet Innotour «Avenir des hôtels urbains»
- Pensée contrefactuelle
- Quelles mesures pour rebondir? Résultats des «think tanks»

La pandémie et le tourisme – une descente en «enfer» global (2020)



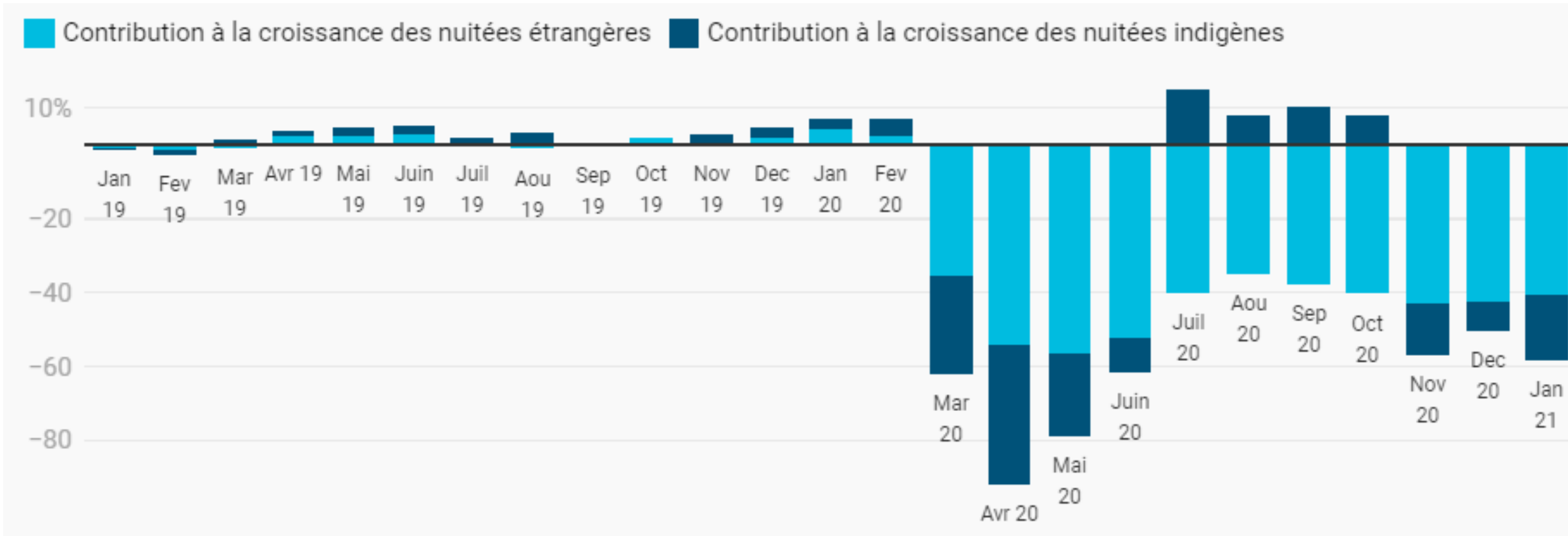
La pandémie et le tourisme – tous les acteurs concernés, même les plateformes

Evolution of monthly website traffic (Nov. 19 –Aug. 20): online travel agencies (OTA)



- Schegg (2020): Own analysis based on data by similarweb.com

Evolution des nuitées hôtelières en Suisse par rapport au même mois de l'année précédente



Pertes en ville >> montagne (taux d'occupation des hôtels en ville entre 10-30%)

- <https://regiosuisse.ch/fr/impacts-du-covid-19-leconomie-regionale>



Contexte

- La **crise Covid** représente le **plus grand défi mondial pour le tourisme** depuis la Seconde Guerre mondiale.
- Le tourisme est donc **plus gravement touché que presque tous les autres secteurs de l'économie**.
- La survie des **entreprises touristiques qui étaient viables avant la pandémie est maintenant menacée**, avec de nombreuses petites entreprises du secteur qui sont particulièrement vulnérables.
- La question se pose donc de savoir quel **impact la crise aura sur le tourisme et son évolution structurelle en Suisse à court, moyen et long terme**.
- Par conséquent, le **secteur touristique doit se réinventer sur le moyen et long terme** en permettant respectivement une compréhension approfondie des nouvelles sources de revenu possibles et des démarches stratégiques à suivre à l'avenir.
- Comment l'industrie du tourisme peut-elle faire face à ce changement structurel? Dans cette conférence nous allons discuter **les stratégies d'innovation sur le moyen et long terme pour le secteur de l'hôtellerie urbaine en Suisse**.

Agenda

- Contexte
- **Projet Innotour «Avenir des hôtels urbains»**
- Pensée contrefactuelle
- Quelles mesures pour rebondir? Résultats des «think tanks»

Home

About the project

Studies & Trends

News

Partners & Sponsors

Contact us

The future of business hotels in swiss cities

Join us to shape the future of city business hotels and enable a transition that is sustainable, resilient and financially viable for all stakeholders

Listen to two hotel professionals in the video below to learn the reasons for conducting this project and to measure its significance for city hotels in Switzerland

L'avenir des hôtels d'affaires suisses en milieu urbain

HotellerieSuisse
Région Suisse romande



Alain Becker
ARH - Director



Jean-Jacques Gauer
ARH - President

GENEVA LIVE
TOURISM



Adrien Genier
CEO - Geneva Tourism

EHL



Alessandro Inversini
ICEM (EHL) - Director

Hes·SO VALAIS WALLIS
Haute Ecole de Gestion
Hochschule für Wirtschaft



Roland Schegg
Prof. & ITQ scientific coordinator



Emmanuel Fragnière
Prof. of Service Design and Innovation

MANOTEL
HOTEL GROUP GENEVA



HOTEL METROPOLE
GENEVE 1854

ROYAL SAVOY
HOTEL & SPA
LAUSANNE



RESTAURANT HOTEL
du Parc des Eaux-Vives

hôtel du théâtre ***



Astra Hotel
VEVEY - Montreux Riviera



LA LONGERAIE
Hôtel • Restaurant • Séminaire • Banquet

L'avenir des hôtels d'affaires suisses en milieu urbain



Agenda

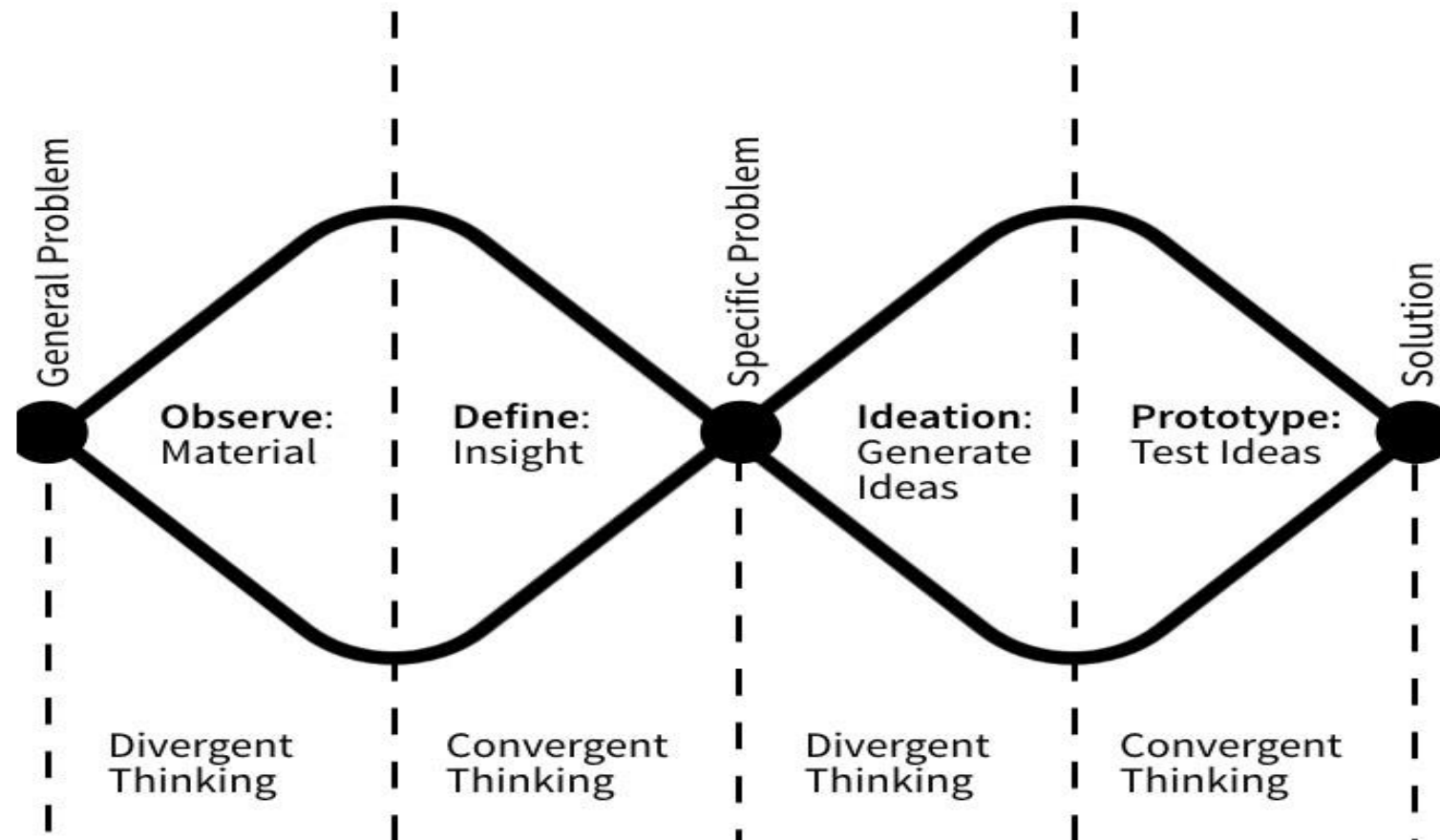
- Contexte
- Projet Innotour «Avenir des hôtels urbains»
- **Pensée contrefactuelle**
- Quelles mesures pour rebondir? Résultats des «think tanks»

Questionnement

- Sommes-nous entrés dans une nouvelle normalité (**Turning Point**) 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 profitabilité suffisante?

Pensée contrefactuelle

- Éviter de se fier au double diamant pour envisager l'avenir du tourisme

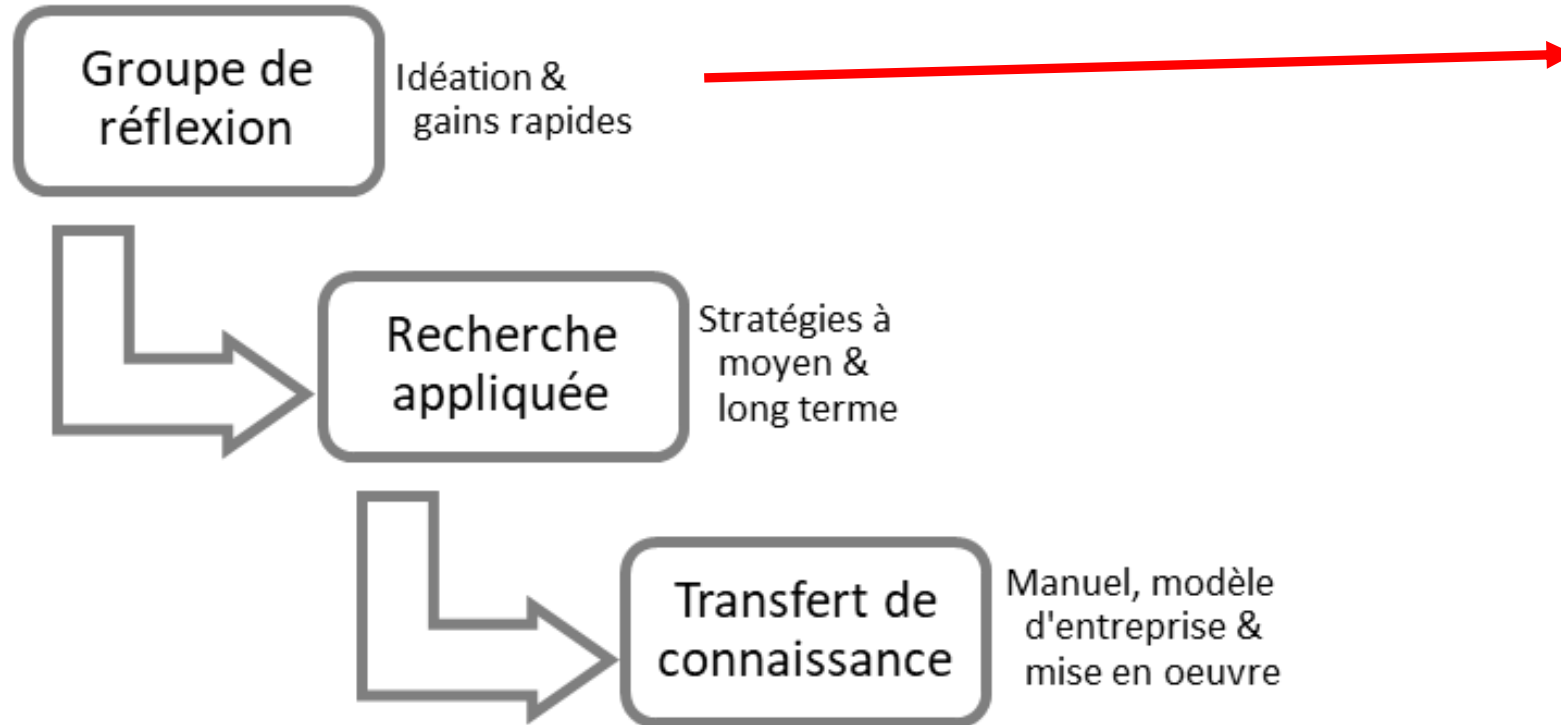


Source: «Change by design», Tim Brown, 2009

- L'objectif du projet est de comprendre l'évolution des **attentes futures des touristes** en identifiant **les variables indépendantes ou incontrôlables**, et les **variables dépendantes ou d'intervention relatives**, au parcours client.
- Les **variables indépendantes (méga trends)** sont des caractéristiques personnelles qui renvoient à des facteurs démographiques, internes, comportementaux et environnementaux.
- Les **variables d'intervention (design) ou de modération sont celles qui peuvent être contrôlées par les prestataires** : les stimuli du marché tels que les prix, la publicité et les promotions, l'image de marque, la logistique, le soutien technique et l'environnement physique.

Agenda

- Contexte
- Pensée contrefactuelle
- Projet Innotour «Avenir des hôtels urbains»
- **Quelles mesures pour rebondir? Résultats des «think tanks»**



Dans cette étape **trois sous-projets ont été menées**. Pour préparer les Think Tanks et comprendre mieux la situation de l'hôtellerie urbaine, un **sondage auprès des hôtels urbains en Suisse romande** a été conduit.

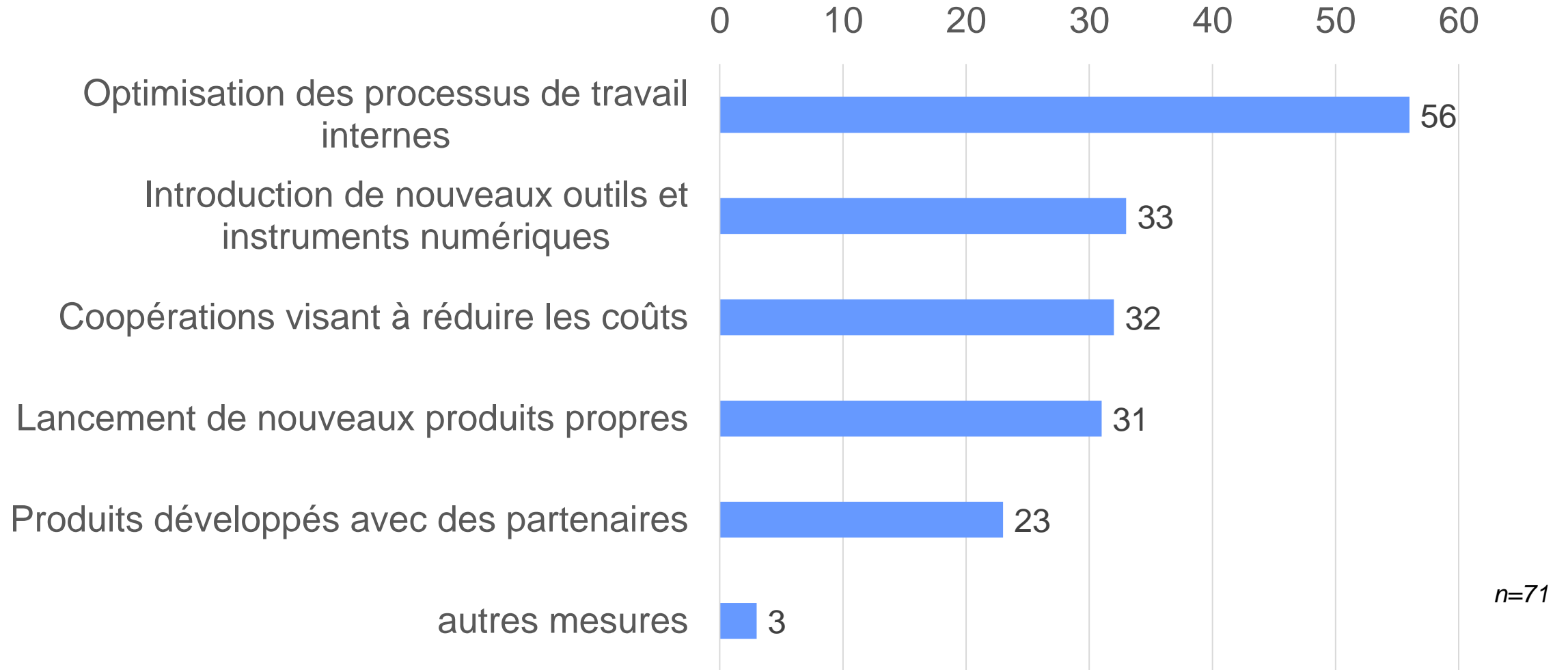
En parallèle aux **groupes de réflexions**, un **concours d'idées** a été lancé auprès des étudiants, pour générer des nouvelles perspectives.

Le cas des hôtels des ville de Suisse Romande: résultats d'un sondage

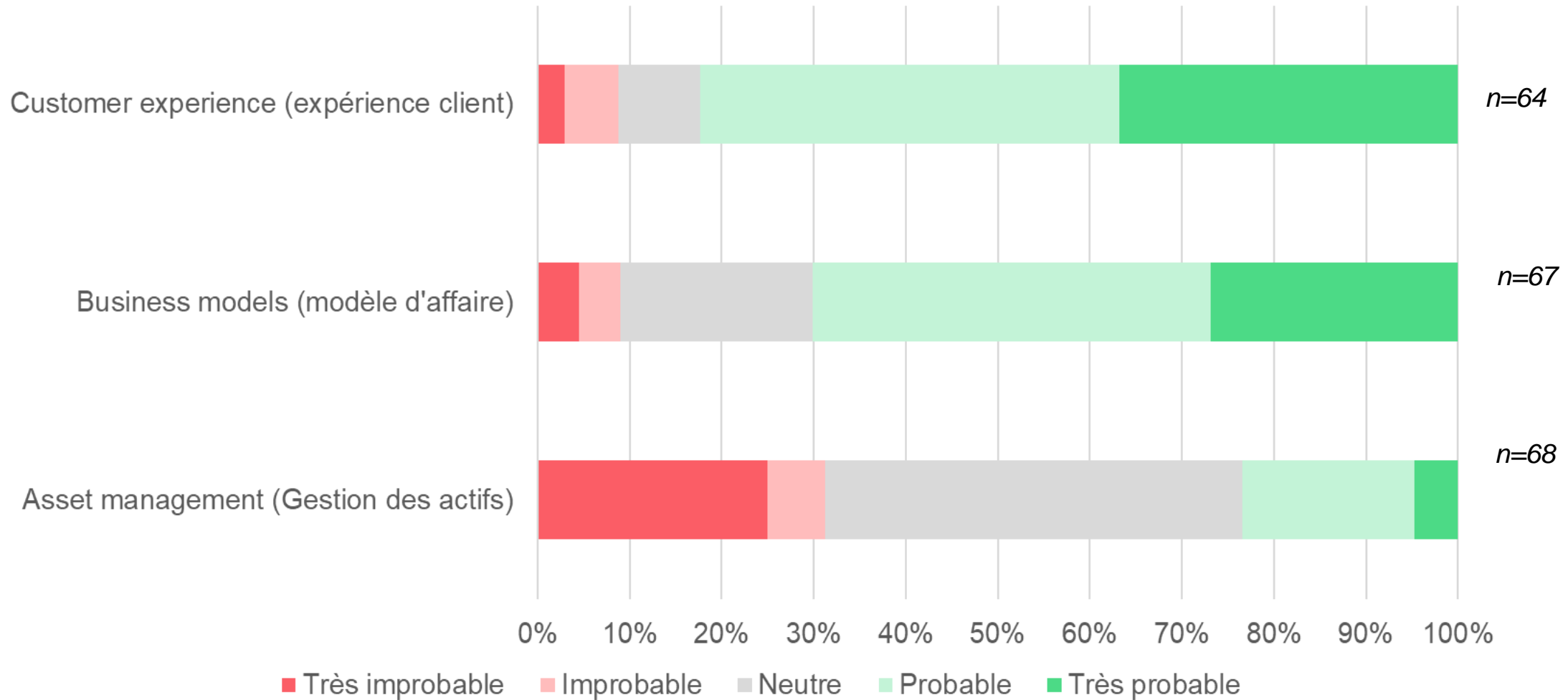
- Les données ont été collectées au moyen d'un **questionnaire en ligne fin mars et début avril 2021**.
- Les résultats présentés ici s'appuient sur les réponses de **82 établissements dans les villes de la Suisse romande**, ce qui correspond à un taux de retour de 31%.
- La plupart des personnes interrogées dans le cadre de notre enquête voient un **changement majeur dans la nature de la clientèle à l'avenir, un changement d'habitudes, notamment sous l'impulsion du télétravail** désormais incontournable en raison des confinements imposés depuis près d'une année.
- En somme, tout le monde est catégorique sur le fait que, **même après le Covid, on ne reviendra pas au niveau d'avant pour ce qui est qualifié de tourisme d'affaires**, qui était le principal modèle économique des hôtels urbains jusqu'alors.

- Impact de la pandémie sur l'hôtellerie urbaine en Suisse romande et stratégies de relance: <https://www.futureofbusinesshotels.org/future-ideas-1>

Quelles sont les nouvelles mesures que vous avez introduites ou que vous avez l'intention d'introduire pour surmonter la crise ?



Stratégie d'avenir: Où pensez-vous pouvoir innover au sein de votre hôtel?



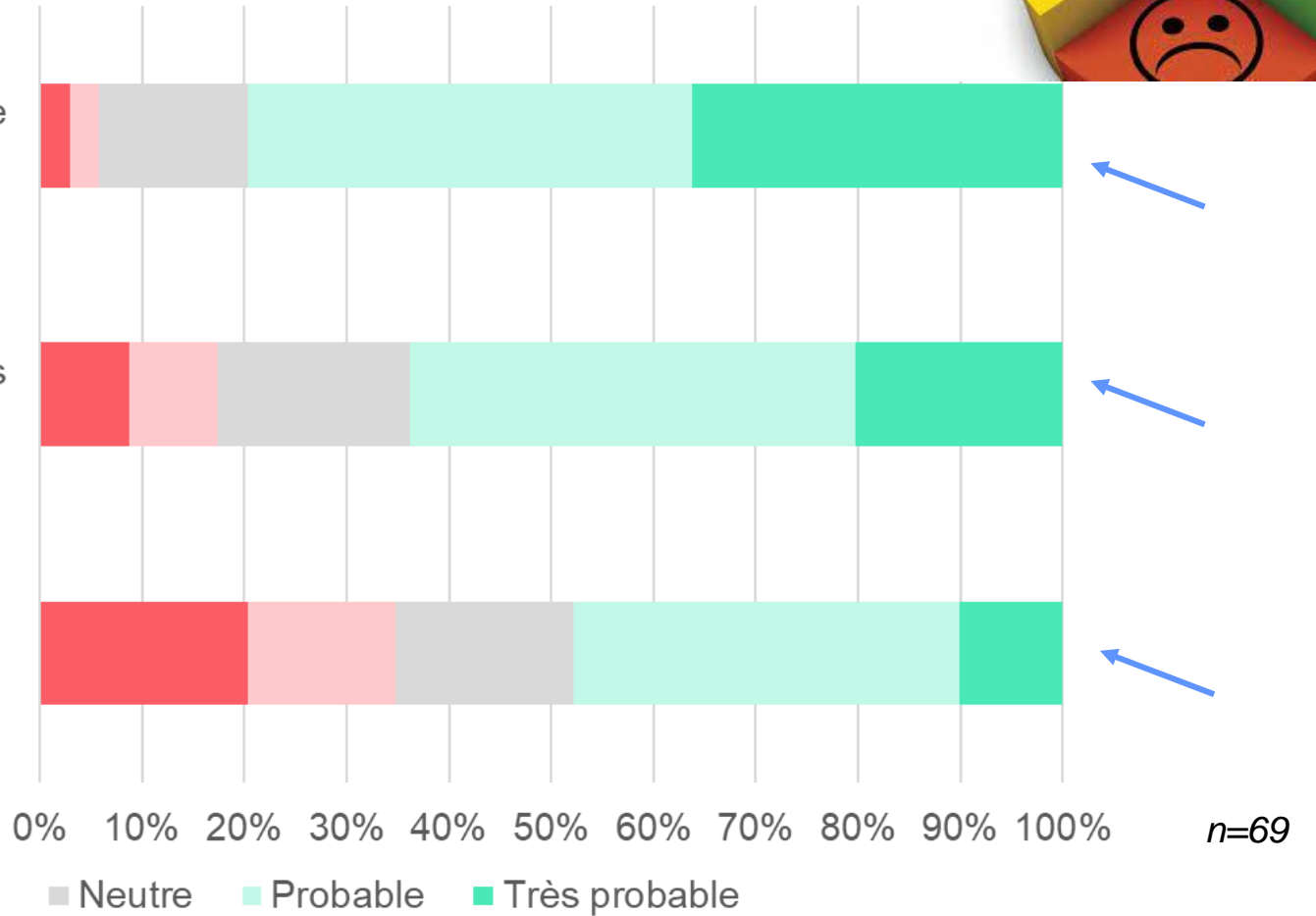
Stratégie d'avenir: Vos options au niveau de l'expérience client?



Changer de clientèle cible (par exemple, plus de tourisme familial)

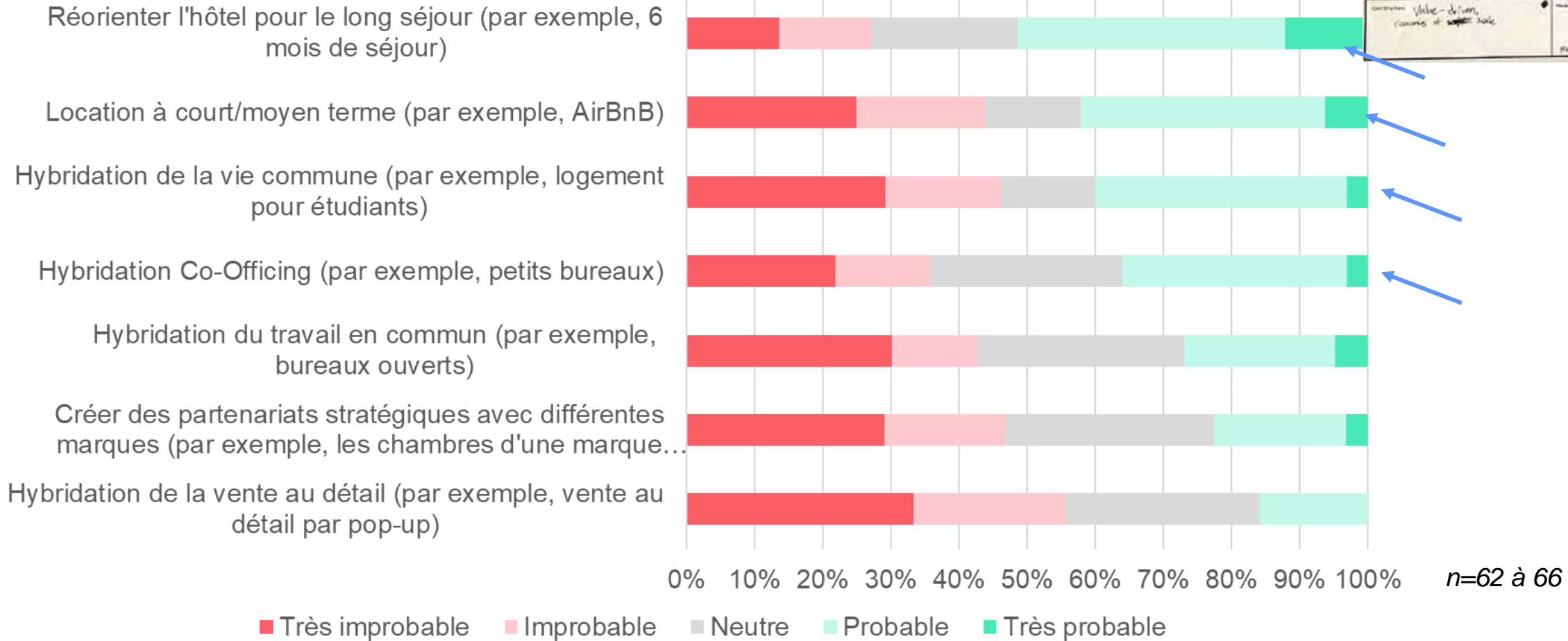
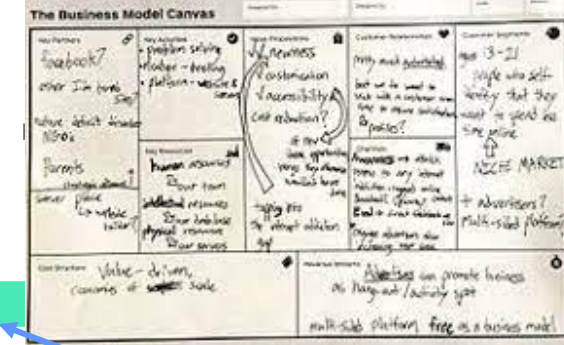
Ajouter des services liés à votre ville (par exemple, des visites guidées)

Ajouter quelques services pour les clients (par exemple, un cours de yoga)



Toutes les options suggérées sont des moyens que le répondant envisage sérieusement, surtout la modification du public cible.

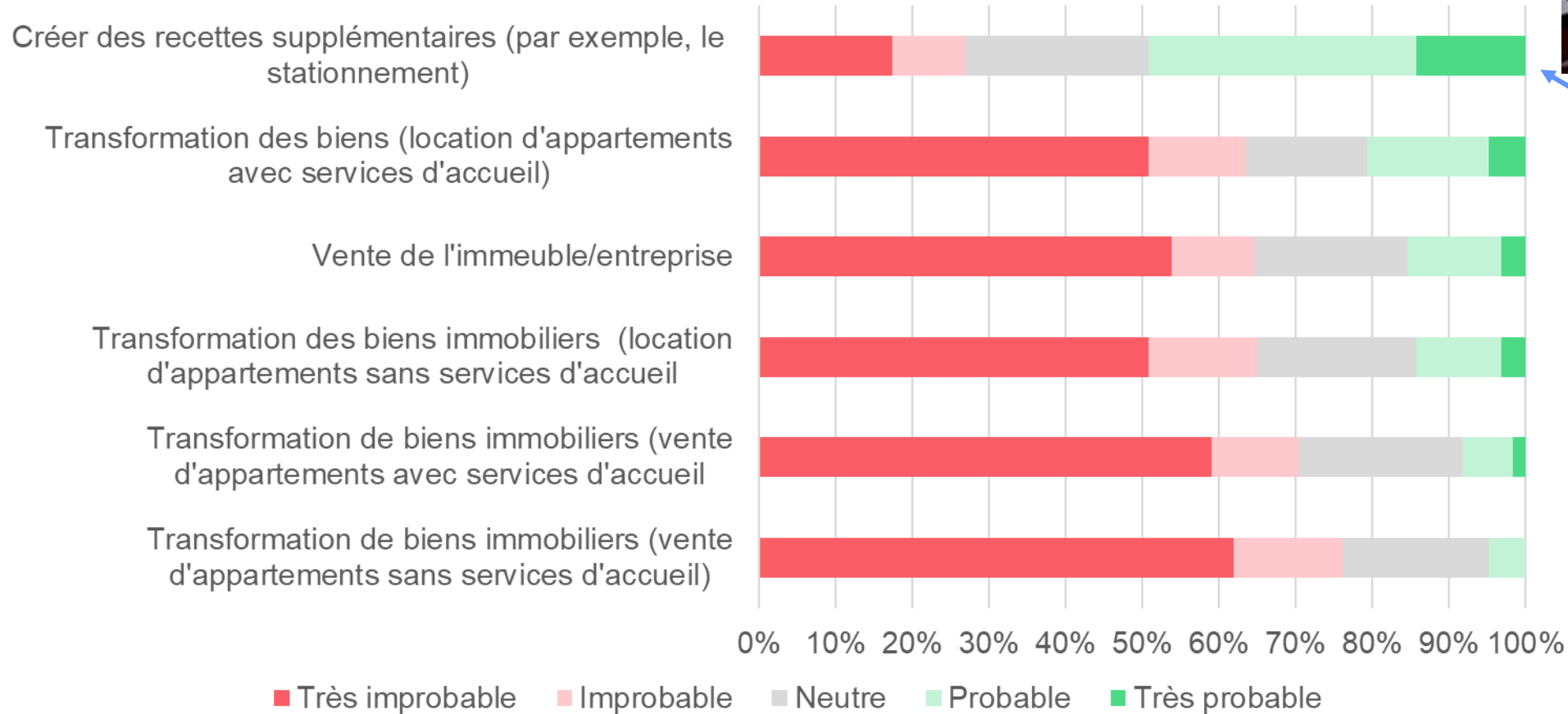
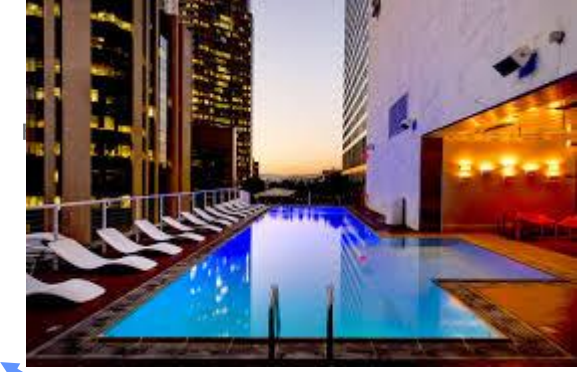
Stratégie d'avenir: Vos options au niveau du modèle d'affaire?



Les options préférées des répondants au niveau des nouveaux modèles d'affaires se trouvent dans la location à moyen et long terme ainsi que dans l'hybridation de la vie commune et du co-officing.



Stratégie d'avenir: Vos options en termes d'asset management?



La plupart des options dans l'asset management trouvent peu d'adhérents parmi les répondants. La seule exception est l'idée de créer des recettes supplémentaires (mesure probable à très probable pour la moitié des hôtels).



R Roland Schegg

Avenir des hôtels urbains / Future of city hotels

73 Contributions 460 Votes 123 Participants



Présentation

Dépôt
Terminé

Synthèse

Présentation concours d'idées - idea competition

(ENGLISH version below)

Future of City Hotels in Pandemic Times – Un concours d'idée avec des prix attractifs pour changer le monde des hôtels urbains

[deadline pour la soumission d'idées: 24 mai 2021]

Le **marché mondial des voyages d'affaires** devrait connaître une **perte de 810,7 milliards de dollars américains** de recettes pour l'année **2020**. La situation sanitaire a **fortement impacté les hôtels urbains de Suisse**, dont une majorité de la clientèle concernait le tourisme d'affaires et les touristes internationaux. Les hôtels des villes suisses peinent à sortir la tête de l'eau et à limiter les effets négatifs de la pandémie. De plus, le **réseau aérien** international reste **en majeur partie paralysé** et la reprise des activités MICE se fait attendre. Il convient par conséquent de réfléchir à la **nécessité pour les hôtels d'affaires de faire preuve de créativité et d'innovation**.

■ <https://consultation.hevs.ch/consultation/avenir-des-hotels-urbains/presentation/presentation>









Concours d'idées

73 propositions

Déposer une proposition

Mots-clés ou référence

Les plus votées

 <p>Laetitia Neukomm 13 mai 2021</p> <p>La gestion de couples en hôtellerie urbaine suisse Selon un article du Nouvelliste du 23 mars 2021, les difficultés de couple se sont aggravées de manière globale et certains avocats indiq[...]</p> <p>1 commentaire 19 votes</p>	 <p>Bernardo Barata 27 avril 2021</p> <p>Virtual Reality in hotel rooms Switzerland is known for its incredible landscapes, with views of the mountains and views of the lake. But not all hotels manage to have a p[...]</p> <p>0 commentaire 18 votes</p>	 <p>Sara Mendes 27 avril 2021</p> <p>Vouchers discount Offer a discount vouchers when booking an extra night or when booking with 3 or more people. The vouchers includes an extra amount that ca[...]</p> <p>0 commentaire 18 votes</p>	 <p>Laetitia Neukomm 13 mai 2021</p> <p>Le eSport pour l'hôtellerie urbaine suisse L'eSport, aussi appelé « sport électronique » désigne la pratique d'un jeu vidéo seul ou en équipe, par le biais d'une console [...]</p> <p>1 commentaire 17 votes</p>
 <p>Patrícia Silva 27 avril 2021</p> <p>Creating packages for digital nomads With this new reality, more and more people are working online. With this new reality. more and more people</p>	 <p>Francisco Sequeira 27 avril 2021</p> <p>Safe Measures for Safe Tourism In these times of crisis it is important that the hotels are able to maintain the largest amount of customers</p>	 <p>Raquel Rodrigues 27 avril 2021</p> <p>Bussiness packages Combine the accommodation with a room prepared for the client to work comfortable, with a free massage, meditation classes or even a free</p>	 <p>Andrea Heredia 27 avril 2021</p> <p>CREATE A TOURIST ATTRACTION IN THE CITY OF HOTELS WITH THE S... When we talk about urban hotels, dedicated to business guests or</p>

<https://consultation.hevs.ch/consultation/avenir-des-hotels-urbains/presentation/presentation>

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.

3 Think Tanks

THINK Tank 1 (Raphaël Lutz)

Bernard	Fabrice	Ville de Lausanne Conseiller stratégique à la syndiculture
Bourdon	Valentin	Architecte Dr EPFL et collaborateur scientifique au Laboratoire de construction et conservation à l'EPFL
Freyermuth	Jeremy	Gérant Hôtel Castel à Sion
Gobbi	John	CFO groupe FRAM holding
Jordan	Didier	Directeur de conception, AtelierNova, Associé , Lausanne
Kropf	Alain	General Manager, Royal Savoy Hotel & Spa Lausanne
Ravet	Isabelle	Directrice, Hôtel de la Longeraie, Morges
Skok	Stephan	ex hôtelier
Wyden	Anja	CEO civicLab, board member, executive leadership coach, speaker, university lecturer, Genève

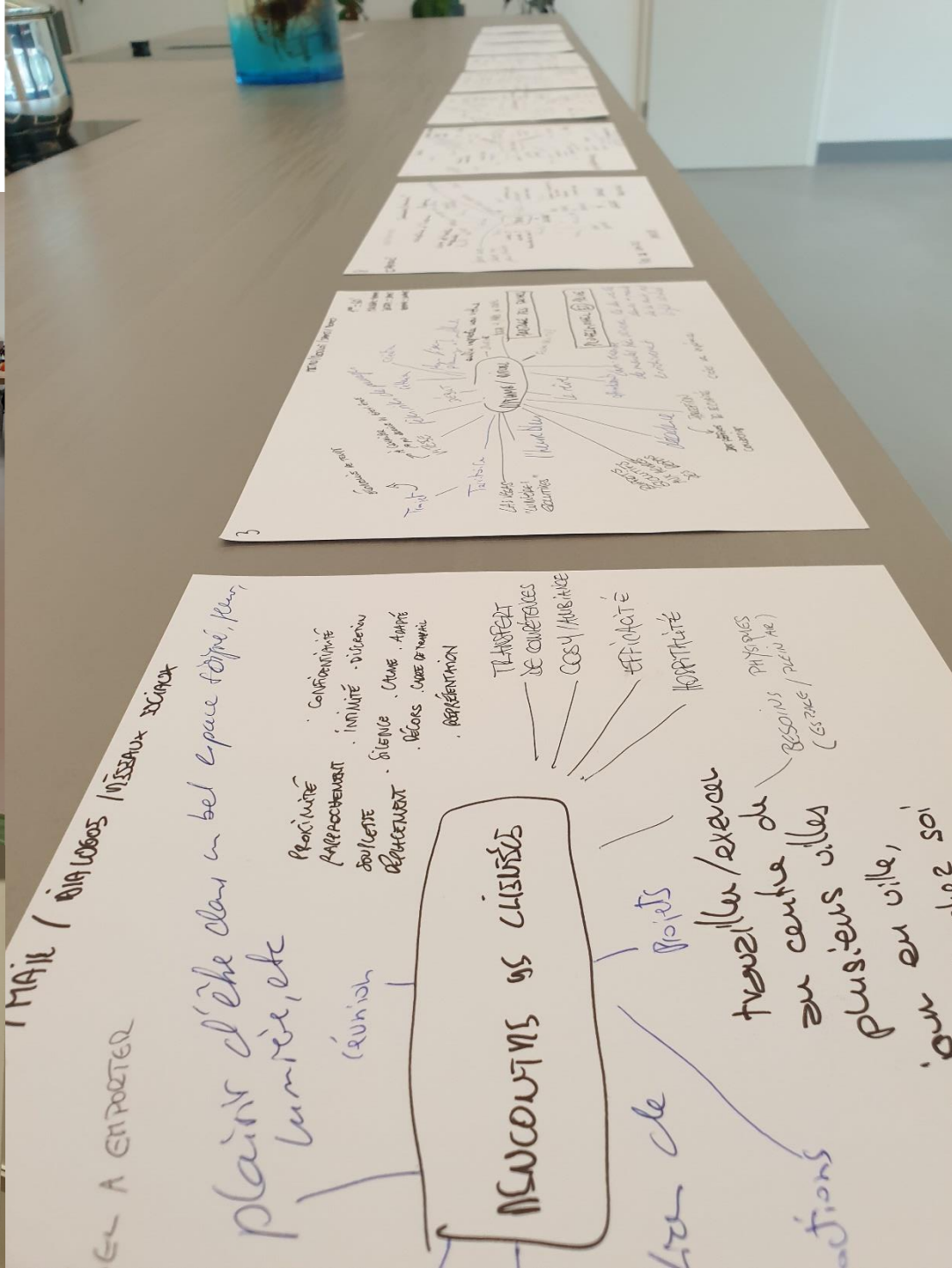
THINK Tank 2 (Emmanuel Fragnière & Adrien Genier)

Blondel	François	Associé, directeur, AtelierNova, Lausanne
Dozio	Alessandro	Chef de l'Office d'appui économique Ville de Lausanne
Lang-Lauper	Hélène	General Manager at Hotel Metropole and Restaurant Hotel du Parc des Eaux-Vives, Genève
Meignier	Christopher	CEO & Founder at Blent c/o EHL
Michoud	Pierre-André	Directeur Hôtel du Théâtre, Yverdon-les-Bains
Radu	Florinel	Dr. Architecte, urbaniste, Professeur d'architecture Haute école d'ingénierie et d'architecture de Fribourg Directeur de l'institut TRANSFORM affilié au Smart Living Lab
Singer	Winnaretta Ziri	Head of Innovation Pole, EHL

THINK Tank 3 (Roland Schegg & Alessandro Inversini)

Cavallero	Ugo	Directeur général / Espace de Vie (Aînés), Châtelaine (GE)
Cerone	Dany	Bridging UX & Marketing - Lecturer UX/Digital
Maugain	Isabelle	Co-founder & Associate Executive Director at PrivateDeal, Lausanne
Roten	Lilian	Brand Architect, Entrepreneur, AccorHotels - HEC Paris
Millar	Ian	Manager of Inst. Of Business Creativity & Senior Lecturer, EHL
Ming	Nicolas	Directeur Astra Hotel Vevey
Müller	Paul	Directeur général et administrateur chez Manotel SA, Genève

3 Think Tanks



1) Hôtel comme plateforme
2) Hôtel multifonctionnel

2) Force aidantes Forces bloquantes

- Mentalité/Habitudes.	- Normes sécurité
- Polyvalence personnel (indispensable/nécessaire)	- Classification (par 5*)
- Besoin de rentabilisation espaces vides	- Coûts d'aménagement.
- Nouvelles tendances Consom. (Grand-Hand, produits bio)	- formatage des programmes (peu de polyvalence)

MAIL / BIA LOGOS / NISSAUX BIAKOT

plaisir d'être dans un bel espace sûr, beau, lumineux, etc

EN A ENPORTER

CONVENIANCE
PROXIMITÉ
APPROCHEMENT
SOLICITE
REÇUEMENT

CONFORT
INTIMITÉ
SILENCE
SÉCURITÉ
BESOIN D'AMÉNAGEMENT
REPRÉSENTATION

TRANSPARENCE DE CONVICTIONS
COSY / HABITABLE
EFFICACITÉ
HOSPITALITÉ

PHYSIQUES
BESOINS (PAIN, HE)

travailler/exercer en centre ville plusieurs villes, pour en ville, soi

actions

travailler/exercer en centre ville plusieurs villes, pour en ville, soi

actions

3 Think Tanks



Quatre “contextes futurs” provenant du think tank “hôtels urbains”

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.**

Hôtels d'affaire urbains – questionnement / défis

- Comment **réaliser les innovations/projets** avec quels **financement**?
- Comment libérer **du temps pour réflexion stratégique** dans une période de crise?
- Comment **trouver les collaborateurs avec compétence acquises** (RH, logistiques) ?
- Comment s'adresser à une **nouvelle clientèle**?
- Le **Life Style (storytelling)** comme stratégie gagnante aussi pour les hôtels indépendants?
- Quel est le rôle de la **durabilité** pour l'avenir des hôtels urbains?

Prof. Emmanuel Fragnière

University of Applied Sciences of Western Switzerland Valais (HES-SO Valais)

School of Management & Tourism

Institute of Tourism (ITO)

TechnoPôle 3

CH-3960 Sierre/Siders, Switzerland

Mail: Emmanuel.fragniere@hevs.ch

School/Institute: www.hevs.ch

Service design lab: <https://www.hevs.ch/fr/mini-sites/projets-produits/service-design-lab/>

Tourism Observatory: www.tourobs.ch

Bachelor of Science HES-SO in Tourism in German, French and English

<http://www.hevs.ch>



Prof. Roland Schegg

University of Applied Sciences of Western Switzerland Valais (HES-SO Valais)

School of Management & Tourism

Institute of Tourism (ITO)

TechnoPôle 3

CH-3960 Sierre/Siders, Switzerland

Mail: roland.schegg@hevs.ch

Twitter: @RolandSchegg

LinkedIn: ch.linkedin.com/in/rolandschegg/

School/Institute: www.hevs.ch

Tourism Observatory: www.tourobs.ch

Bachelor of Science HES-SO in Tourism in German, French and English

<http://www.hevs.ch>

EMBA en innovation touristique franco-suisse: www.innovation-touristique.com

