

-Article d'opinion-

HÔTELS, LES TEMPS CHANGENT

Barcelone, le 28 janvier 2021 – Par **Anwar Zibaoui**, Coordinateur Général de l'[ASCAME](https://ascame.org)–

L'industrie hôtelière a été gravement touchée par la pandémie de COVID-19 depuis le premier trimestre 2020, suite à l'annulation de réservations et d'événements et à des restrictions de voyage. Un soutien est nécessaire pour maintenir l'industrie à flot, mais l'objectif le plus important est de créer un secteur hôtelier plus résistant et plus durable, capable de résister à de futures crises majeures.

La région méditerranéenne dispose de 20 % de la capacité d'hébergement hôtelière mondiale. Les 24 pays méditerranéens comptent 10 000 destinations, quelque 100 000 hôtels et environ un million de restaurants.

Toutefois, avant la pandémie, le secteur était déjà confronté à des défis permanents : des actes de terrorisme insensés, des incendies, des tremblements de terre, des ouragans ou des sécheresses, d'autres épidémies ou des crises économiques. Ce qui se passe dans le monde affecte certainement l'industrie hôtelière.

La pandémie a révélé les vulnérabilités de l'industrie dans la région, telles que l'offre excédentaire de capacité hôtelière, la bureaucratie, le manque de flexibilité et d'innovation et, surtout, la collaboration insuffisante entre tous les acteurs de l'industrie.

Lorsque les embargos et les quarantaines seront levés et que le consommateur commencera à se sentir suffisamment en sécurité pour quitter le canapé et se déplacer hors de sa ville ou de son pays, le secteur sera soumis à de nouvelles exigences car le voyageur renouvelé ne sera pas le même qu'en 2019.

Le voyageur que la pandémie aura changé sera à la recherche d'expériences plus personnelles et privées, s'éloignant des destinations de masse. Ce voyageur aura développé des attentes plus élevées en matière d'hygiène et de sécurité, et il est même susceptible de se tourner vers des expériences de vacances axées sur la qualité. Ce changement d'orientation peut profiter au marché du voyage moyen à haut de gamme et amener l'hôtelier économique à revoir son image de marque et sa définition.

Sans nouveaux outils de gestion, le développement, la fourniture de produits et d'expériences, ainsi que la capacité des entreprises hôtelières à innover seront entravés, ce qui aura un impact sur leur croissance.

Il est nécessaire d'insister sur des mesures visant à fournir un cadre qui puisse être utilisé par toutes les parties concernées et contribuer à créer une industrie plus résistante et durable.

L'industrie hôtelière de l'avenir a besoin d'un soutien urgent. En plus de fournir une aide de crise aux entreprises du secteur, il faut créer un environnement commercial coopératif pour toutes les parties prenantes. C'est-à-dire promouvoir un nouveau modèle de fonctionnement plus efficace, maintenir les normes de sécurité et de bien-être, et favoriser l'adoption des dernières technologies, l'innovation et la numérisation.

Il est nécessaire d'analyser avec les autorités les taxes prélevées sur le secteur, la sécurité hôtelière, la mobilité de la main-d'œuvre, le développement durable, la formation des travailleurs, la classification et la normalisation pour effectuer leurs propres certifications, et la promotion du régime alimentaire, de l'alimentation et de la marque méditerranéenne.

Le secteur hôtelier doit relever les défis et s'impliquer dans les nouvelles mesures et actions qui garantiront sa durabilité, son efficacité et sa rentabilité.

L'industrie hôtelière méditerranéenne manque d'un organisme officiel capable de rassembler toutes ses voix et de représenter et coordonner leurs intérêts communs. Il est nécessaire d'établir un organisme unique qui servira de forum au secteur pour favoriser une plus grande collaboration et unité, partager les ressources, garantir les prix, renégocier les contrats, fournir un soutien juridique en cas de litige et communiquer avec les gouvernements. La capacité à continuer d'attirer les touristes doit être améliorée afin de renforcer la position de leader mondial de l'industrie.

Les chaînes hôtelières mettent en place des systèmes d'audit mondiaux pour certifier que les hôtels sont propres et sûrs. Un responsable dédié à la santé et à la sécurité veille au respect des protocoles de nettoyage et de désinfection et à la réalisation de contrôles sanitaires réguliers du personnel. Mais, en raison de la baisse des revenus, de nombreux propriétaires ne sont pas en mesure d'investir dans des technologies qui améliorent les normes de santé et de sécurité dans leurs hôtels.

La réduction et le report des taxes et l'offre d'un soutien financier aideront les hôtels à rester viables, mais les banques doivent également contribuer à leur survie en supprimant temporairement les charges financières ou en proposant des solutions flexibles aux clients touchés par la crise.

Il faudra du temps pour que le nombre de visiteurs revienne à son niveau d'avant la pandémie et on ignore l'impact à long terme que cela aura. Il est donc essentiel de développer avec soin un futur écosystème touristique qui offre le bon produit pour répondre à la demande potentielle des visiteurs.

La voie à suivre est claire : favoriser la coopération et la coordination d'un marché touristique méditerranéen cohérent, moderne et efficace. Un secteur rentable qui génère non seulement des revenus mais aussi des emplois et qui profite à toute la population. Un secteur préparé au changement climatique et aligné sur les objectifs de développement. Sans un plan global pour consolider son leadership, la reprise et la durabilité à long terme sont menacées.