

LES HEBERGEMENTS TOURISTIQUES. REVOLUTIONS, REGULATIONS, DEFIS

Table Ronde 1 : Evolutions et innovations des hébergements touristiques

Le développement d'hébergements insolites dans lesquels la fonction initiale « dormir » devient presque secondaire (phare, caverne, gare, arbres, etc.) concurrence de plus en plus les formes traditionnelles hébergements, comme en atteste le site « hébergements. Insolites.com. Pourtant si la diversité de ces hébergements est très grande, leur volume global comparé aux hébergements traditionnels est difficile à évaluer. En outre, avec le développement de l'économie collaborative et des plateformes de location entre particuliers, de nouveaux types d'hébergements touristiques se sont développés : couchsurfing, logements sur Airbnb, échange de maisons, etc. A la frontière parfois de l'économie du partage et de la fonctionnalité et de l'économie marchande, ces nouvelles formes d'hébergements floutent la séparation classique entre acteurs de l'offre et demande. Leur mesure n'est pas non plus aisée, comme c'est le cas de nombreuses activités non marchandes. Pourtant, cette mesure s'avère nécessaire pour évaluer leur ampleur ainsi que la concurrence qui s'exerce sur les formes plus traditionnelles d'hébergements et les éventuelles politiques visant à les réguler. Les acteurs de l'hôtellerie innovent également en proposant de nouvelles formules comme en attestent le développement du concept MOB ou encore de Jo & Joe. Enfin, certains hébergements traditionnels tels les campings sont eux-mêmes parfois utilisés sur longue période par des résidents n'ayant pu se loger autrement. Hébergements temporaires et résidences se confondent alors, habitants et touristes sont difficiles à distinguer. Et là aussi le volume global de ces formes d'hébergements est peu connu.

Cette première table-ronde se propose de dresser un panorama des différentes formes d'hébergement et des innovations qui caractérisent ce secteur, tant du côté de la demande que de l'offre. Elle se propose ensuite de dépasser les difficultés de leur mesure pour en proposer une première évaluation ainsi que son évolution.

Table Ronde 2 : Les attentes des clientèles : entre hébergement et expériences, lifestyle, goûts...

A l'instar des autres consommateurs occidentaux qui seraient inscrits dans l'ère de la « postmodernité », les clientèles de l'hébergement touristique auraient développé des comportements qui tendent à privilégier la recherche d'expériences et d'émotions positives. En quête d'un réenchantement ou d'une réinvention du rapport qui les lie à l'hébergeur comme aux espaces associés investis aujourd'hui autrement que par le biais de la seule chambre et du lit, ils semblent fuir les lieux communs pour sans doute en fabriquer un autre : la recherche de l'authenticité comme le retour à une forme de simplicité. Cette demande d'authenticité peut se lire par exemple à travers la multiplication de projets hôteliers prenant place dans le patrimoine, même si ces derniers suscitent aussi des controverses comme l'a montré récemment le château de Versailles avec le groupement LOV Hotel Collection / Alain Ducasse entreprise. Quant à la simplicité, elle est notamment mise en scène au travers de l'offre d'hébergements dits « insolites » en « pleine nature », lorsque les touristes cherchent à rompre temporairement avec une partie des aménités qui organisent leur espace domestique. Elle s'observe enfin dans le succès des formules qui replacent le F&B simple et convivial au centre de l'expérience tout en proposant de la décontraction orchestrée dans les lobbies stylisés, ouverts et connectés. Aussi et paradoxalement, la montée en gamme de tous les segments du marché indique que plus que jamais, le triptyque design-technologie-confort exigé à un prix finement évalué par le biais des comparateurs digitaux, dicte une sophistication des

formules affichées dès l'amont (sur le site internet de l'hébergeur) associée à une recodification de l'accueil et des relations qui sont construites et vécues dans le lieu, à partir parfois de l'approche dite « narrative ».

Ainsi, l'édulcoration de la relation marchande par l'abandon du terme client et la dénégation de celui de consommateur, recentre le rapport autour de la notion « d'accueillis » ou de « guests » pour proposer un retour au cœur de l'hospitalité, fait d'attentions et de signes de reconnaissance partagés entre les hôtes, dont la figure est réversible. Pourtant, ces nouveaux codes supposés adressés à la mixité, restent relativement discriminants quand ils ciblent finalement la caricature d'une génération, celle des digital natives. Pour les autres (les nouveaux touristes internationaux, les seniors, les familles...), quels autres life-styles sont possibles, afin de renouveler le concept du vivre et du vivre ensemble hôtelier, en risque de saturation s'il ne sait pas lui même, se bousculer pour davantage s'ouvrir à tous ? Cette table-ronde entend animer le débat autour des évolutions des goûts des clients en passe de pouvoir exprimer rejet, ou nouvelles attentes vis-à-vis d'une offre en cours d'uniformisation.

Table Ronde 3 : Les marchés de l'hébergement : concurrence, régulations, adaptation

L'hébergement touristique a connu au cours des récentes années des innovations considérables. Celles-ci ne se limitent plus à l'amélioration incrémentale des formules existantes, mais se présentent souvent comme des innovations de rupture (en termes de modèles d'affaire, de rapport à la clientèle, de relation aux lieux, de prix, de pratiques ou de lifestyles). Ces innovations disruptives ont désorganisé, voire déstructuré les formules d'hébergements existantes avec lesquelles elles sont souvent entrées en concurrence. La localisation ou distribution de certains types d'hébergement ont été à l'origine de conflits qui ont questionné de façon plus générale le tourisme et son évolution. Cet état des choses a nécessité de la part des acteurs (les décideurs nationaux ou transnationaux, des acteurs locaux, des prestataires de services d'hébergement) des adaptations (questionnement des modèles existants, invention et lancement de nouvelles formules) ou des régulations (contrôle de certains types d'hébergements, de leur implantation ou de leur fonctionnement, nouvelles formules fiscales, etc.). Cette table ronde vise à questionner les adaptations et régulations face à la disruption de nouveaux types d'hébergements dans une approche prospective.