

**Face aux mutations du secteur : l'industrie hôtelière
au défi de sa réinvention**

©Camille Froment

**Avis d'expert de Grégoire Benoit, directeur des opérations
et co-fondateur d'Edgar Suites**

Alors que l'industrie hôtelière retrouve, depuis 2022, son dynamisme économique d'avant crise sanitaire, ces deux dernières années ont permis de mettre en lumière la nécessité d'évolution et d'adaptation du secteur face aux enjeux économiques, sociétaux ou encore environnementaux. Avec pour conséquence une véritable accélération des initiatives de mutation et de réinvention du secteur déjà proposées avant le Covid.

Les professionnels de l'hôtellerie sont confrontés depuis déjà plusieurs années à de nombreux défis, comme le manque de modernité en termes d'offre ou de gestion des ressources humaines, qui imposent une mutation du secteur hôtelier pour sa survie économique. L'assise prise par les centrales de réservations en ligne, les changements des habitudes de consommation, les nouvelles attentes et préoccupations sociétales post-covid, les nouvelles habitudes de travail et la normalisation du télétravail qui participent à l'émergence des « bleisure travelers »¹, ... ont rendu nécessaire le renouveau et l'adaptation

¹ Contraction des termes anglo-saxons « business » et « leisure » (loisir)

du milieu hôtelier. Ce dernier doit développer de nouveaux relais de croissance via l'évolution de son offre, la modernité de ses services et l'affirmation d'une démarche RSE sincère.

Innovation technologique et digitalisation au service du renouveau de la filière

La crise a permis un nouvel élan en obligeant une digitalisation systématique des services clientèles traditionnels (enregistrement mobile, paiement sans contact), grâce au déploiement d'outils technologiques adaptés. Un investissement onéreux pour les plus petites structures.

Depuis le début, Edgar Suites accorde une place particulière à la technologie et utilise un « property management system » conçu pour simplifier et automatiser une grande partie des opérations des hôteliers et de leurs clients, notamment les tâches répétitives et chronophages (réservation, réception, paiement, check in et out...).

Cette digitalisation, loin de nuire au métier « d'hospitality » permet au contraire de rester agile, flexible et performant avec un recentrage sur les vrais besoins du client. L'apport technologique fait gagner en temps et en efficacité, des ressources pouvant être ainsi utilisées pour le développement de nouvelles offres, pour monter en compétences sur de nouveaux segments ou nouveaux besoins des clients...

Repenser le modèle traditionnel de l'hôtellerie pour s'adapter aux nouvelles attentes

Ces 18 derniers mois, la part de clientèle bleisure a pris une importance croissante (passant de 5 à 15% chez Edgar Suites). Ces nouveaux voyageurs, dont les besoins impliquent des espaces repensés pour satisfaire cette double attente d'un séjour à la fois loisir et professionnel, participent à l'émergence de solutions d'hébergements hybrides.

Ainsi, en développant une nouvelle génération d'appart'hôtels, situés en cœur de villes, Edgar Suites propose un modèle qui reprend le meilleur de la location d'un appartement (priorité au confort et au design, 50 m² en moyenne contre 15 m² pour une chambre d'hôtel standard à Paris, plus intime et avec une cuisine) combiné aux meilleurs services de l'hôtellerie.

Avec la primauté des choix du cadre de vie, de la qualité de l'emplacement, du « comme à la maison », le modèle traditionnel de l'hôtellerie marchande s'est réinventé et s'est ouvert à des modèles hybrides de résidences gérées (résidences hôtelières, appart'hôtels, staycations, ou encore les Suites Urbaines d'Edgar Suites) flirtant avec la limite entre les univers du tourisme pur et de l'hôtellerie et celui du résidentiel.

Des acteurs de plus en plus engagés dans une démarche environnementale et sociétale

L'impact RSE d'un établissement fait désormais partie des critères pour les voyageurs qui prêtent attention à leur impact environnemental personnel et à celui des entreprises avec lesquelles ils interagissent. Le badge « tourisme durable » de Booking.com et les récentes études sur les comportements des voyageurs vont dans ce sens. Ces derniers privilégient une expérience ancrée localement (locavorisme) avec un impact positif et respectueux. Depuis le début, Edgar Suites se place dans une démarche éco-responsable dans la conduite de ses opérations et sur l'ensemble de son business modèle en général. Ainsi, dans les opérations de transformation ou de réhabilitation, la priorité est donnée à l'éco-conception des bâtiments finaux. La durabilité et le réemploi priment dans le choix des matériaux ou des éléments de décoration.

Contact Presse Galivel & Associés

Carol Galivel / Tiphonie Rouaud - 01 41 05 02 02 / 06 09 05 48 63

galivel@galivel.com - www.galivel.com

Depuis novembre 2022, Edgar Suites est d'ailleurs la première chaîne de résidences hôtelières à être enregistrée « entreprise à mission ». une labellisation B-Corp est également en cours.

Côté ressources humaines, l'industrie de l'hôtellerie s'est également remise en cause, notamment sur les sujets de management, de flexibilité ou de valorisation des salaires afin de réagir aux difficultés de recrutement auxquelles fait face le secteur depuis 2020.

Les volumes de réservations enregistrées cet été montrent que les voyageurs sont de retour, avec des modes de consommation et des attentes différentes. La ré-invention et la reconstruction de l'industrie ont été significatives ces dernières années, portées par des acteurs différenciants proposant des modèles hybrides à l'instar d'Edgar Suites et son concept de Suites Urbaines, nouvelle génération d'appart'hôtels.

À propos d'Edgar Suites :

Créée en 2016 par Xavier O'Quin, Maxime Benoit et Grégoire Benoit, 3 passionnés d'hospitalité, Edgar Suites propose des Suites Urbaines situées dans des résidences au cœur des villes. Cette nouvelle génération d'apparthôtels s'adresse aux familles et aux voyageurs d'affaires. Les Suites d'Edgar offrent un lieu de vie spacieux et de caractère et entièrement équipé. Grâce à une réception multicanale, accessible par mobile 24/7, et une équipe d'intendants professionnels, la vie des voyageurs est facilitée pour qu'ils puissent "prendre part à la ville." Aujourd'hui ce sont 400 Suites Urbaines qui sont implantées dans des résidences en Île-de-France et en régions. En plus de l'exploitation de ses résidences, Edgar Suites développe des résidences en réhabilitant des surfaces immobilières commerciales (bureaux et hôtels en fin de cycles) pour y déployer son concept de Suites Urbaines. Ce modèle hybride lui a permis d'être rentable et de lever 104 millions d'€ auprès de BC Partners afin de s'imposer comme leader de sa catégorie d'ici 5 ans.