

Recherche

CHRONIQUES

FRANÇOIS BOURQUE

FRANÇOIS BOURQUE  
LE SOLEIL

 



Disponible à <https://www.lesoleil.com/chroniques/francois-bourque/quand-on-ne-joue-plus-au-monopoly-a13ec712aa59d2cb7ab232ab0dafb2d6>

# Quand on ne joue plus au Monopoly

**CHRONIQUE / Depuis le passage au rouge, les hôtels de Québec «tombent comme des mouches»**

Clarendon, Manoir du Lac Delage, Capitole, etc. De gros joueurs. On en sera à une trentaine après l'Action de grâce et à 80 avant la fin de l'année, prédit Marjolaine de Sa, directrice générale de l'Association hôtelière de la région de Québec.

Cela présente plusieurs centaines de chambres. Pour la majorité, il s'agira de fermetures temporaires, mais de petits établissements et des fleurons familiaux pourraient y passer.

Sauf pour Montréal, «ça va pas si mal que ça dans les hôtels», a dit croire le ministre de l'Économie Pierre Fitzgibbon.

Je ne sais pas à quand remonte sa dernière visite dans le Vieux-Québec, mais il faudrait que quelqu'un le sorte de sa bulle.

La prévision pour octobre est un taux d'occupation à 3 % ou 4 %. C'était 87 % l'an dernier.

Les hôtels ont généralement besoin d'une occupation à 45 % pour couvrir leurs frais fixes. Cela donne la mesure des dommages.

L'aide fédérale aux salaires fonctionne, mais à peine un hôtel sur quatre a touché l'aide au loyer et les subventions liées à des prêts n'étaient pas accessibles à tous.

Les hôtels ne sont pas tenus de fermer, mais les appels au confinement et à «restez chez-vous» les privent de clients, ce qui les pousse à une «autofermeture volontaire», jette Olivier Donzelot, copropriétaire du Château Fleur de Lys. Cela «exempte le gouvernement de toute obligation d'indemnisation».

Il dénonce cette «stratégie de non-dits et de «cynisme économique».

Le petit hôtel boutique de la rue Sainte-Geneviève a vu partir son «dernier» client mercredi matin. Pour les mois à venir, une page blanche. Pas de réservation jusqu'à Noël.

M. Donzelot se donne une dernière chance d'essayer d'attirer des visiteurs locaux. La suite est incertaine. «Les pouvoirs publics ne font rien, jouent aux sourds, ils doivent nous entendre.»

Exaspéré, il a écrit au premier ministre Legault sur le même ton, cinglant, avec lequel il corrige les clients qui esquintent à tort son hôtel sur les sites de location.

Il faudra faire plus, plaide aussi l'Association hôtelière. Ajustements aux programmes d'aide et de reclassement d'employés, peut-être un partage des taxes municipales où chacun paierait 25 % (Québec, Ottawa, ville et propriétaire).

En attendant, des hôtels tentent de sauver les meubles.

Le Travelodge de Sainte-Foy vient de transformer un étage de 12 chambres en bureaux locatifs qu'il propose aux entreprises, télétravailleurs en quête de tranquillité ou étudiants privés des cafés où ils allaient étudier.

On a sorti les lits des chambres, installé des bureaux et des micro-ondes. Les clients pourront apporter leur lunch ou se faire livrer. Tarifs (petits) à la journée, à la semaine ou au mois. Le mot d'ordre, c'est souplesse, expose William Bilodeau, gestionnaire vente et marketing.

La pandémie accélère et amplifie des changements déjà amorcés, décrit Pascale Marcotte, de la Chaire attractivité et innovation en tourisme à l'Université Laval.

Le modèle traditionnel des hôtels était déjà «très ébranlé» par l'émergence des Airbnb et de nouvelles clientèles.

Cela ne se reflétait pas encore dans les taux d'occupation des hôtels, mais l'offre avait commencé à changer.

Il n'y a plus la même «séparation» qu'avant entre travail, loisirs et famille, analyse-t-elle.

On voyage davantage en famille, on cherche des espaces cuisine, des pièces pour travailler ou s'isoler du bruit des enfants.

Il n'est pas toujours possible de transformer ou agrandir les chambres d'hôtel, mais on voit davantage de suites, de divans-lits, d'espaces cloisonnés avec des rideaux, d'espaces de travail. «On ne se sent plus coupables de manger dans une chambre d'hôtel».

Comme au Travelodge, les hôteliers cherchent à se réinventer. Le concept des «bureaux locatifs», en émergence dans des tours à bureaux, pourrait s'étendre à l'hôtellerie. Comme celui des «condos-hôtels» avec des locations sur de longues périodes.

J'ai vu qu'à Drummondville, un hôtelier offre des forfaits avec parking pour les snowbirds qui doivent quitter leur terrain de camping à l'approche de l'hiver et ne peuvent aller en Floride. Peut-être en trouve-t-on à Québec aussi.

Cette «offre hôtelière» nouvelle ne compensera pas pour les chiffres d'affaires perdus. Au mieux, cela aidera parfois à répondre à des urgences de trésorerie et à fidéliser des employés, ce qui est l'autre grand défi pour les hôtels.

La crise sanitaire laissera sans doute des traces. Quand les voyages reprendront, il pourrait y avoir un retour vers les hôtels qui offrent des garanties d'hygiène que les Airbnb ne peuvent égaler.



Mais à long terme, les hôtels devront continuer à transformer leur offre : intelligence artificielle; «personnalisation» du confort des chambres; espaces plus versatiles et plus grands; expérience plus large (spa, santé, sport, etc.); forfaits avec sorties en ville; politiques de réservations plus flexibles, etc.

Les statistiques d'achalandage de la dernière décennie ont entretenu l'image d'une industrie hôtelière florissante.

Une forteresse de grosses maisons rouges sur les cases «Promenade» et «Place du Parc» d'un damier de Monopoly qui enrichissent leur propriétaire chaque fois qu'un autre joueur s'y arrête.

Cette image n'est pas vraie «même en période d'euphorie», décrit Olivier Donzelot. Encore moins en pandémie.

Nos hôtels vides ne rapportent pas plus qu'une maison verte sur la première case mauve après le «Go», décrit-il.

Je pousserais la comparaison plus loin. Les joueurs sont tous sur la case «Prison». Personne ne passe «Go», mais les propriétaires d'hôtels payent toujours leurs taxes de luxe à la caisse commune.