



Les débuts de l'hôtellerie

(2^{ème} de 2)

Cet article fait suite à celui que j'ai publié la semaine dernière sur les débuts de l'hôtellerie, et complète ce bref tour d'horizon. Bonne lecture 😊!

De 1900 à 2000 : expansion et diversification de l'industrie hôtelière^{1,2}

Contrairement aux auberges de l'époque qui servaient d'étape aux voyageurs itinérants et aux pèlerins, les hôtels sont des lieux de villégiature. Ils offrent des services dont ne disposaient pas les anciennes auberges tels restaurant, bar ou fumoir, salle de billard, salon. Les équipements en font aussi partie intégrante (par exemple salles de bains et ascenseurs).

En 1937, afin de distinguer les établissements hôteliers, la France met en place une classification par étoiles qui existe encore aujourd'hui. Pour pouvoir prétendre à un classement en hôtel de tourisme, l'établissement doit répondre à certaines caractéristiques fixées par le

¹ <https://fr.wikipedia.org/wiki/H%C3%B4tellerie>

² https://www.customer-alliance.com/fr/resources/article/histoire_de-l-hotellerie/

code du tourisme. Par exemple, les hôtels 4 et 5 étoiles sont soumis à des visites mystère (dîner, nuit, petit déjeuner)³. Certains hôtels à travers le monde sont tellement luxueux qu'ils se sont autoproclamés 7 étoiles, comme le fameux *Burj Al Arab de Dubaï*⁴. La construction de cet hôtel aurait coûté la modique somme de 3.9 milliards de dollars. L'établissement possède des plages privées, de grands jardins privés et certaines de ses suites sont couvertes d'or et de marbre. Une nuit dans cet hôtel coûte approximativement 12,000 dollars! Avis aux intéressés...

L'hôtellerie touristique connaît son essor au lendemain de la seconde guerre mondiale, avec la diversification de l'offre (appart-hôtels, hôtels-casinos, hôtels de cure, hôtels-clubs, motels), et l'émergence des chaînes d'hôtels (d'abord aux États-Unis, puis en Europe, et ensuite à travers le monde). Rien qu'aux États-Unis, près de 35,000 motels sont construits entre 1939 et 1960.

De 1950 à 1970, la révolution du transport aérien permet le développement de l'hôtellerie dite d'«aéroport» et «à congrès» en lien avec le tourisme d'affaires international. Aux États-Unis, à partir des années 1960, la chaîne d'hôtels *Holiday Inn* se développe dans les grandes villes, mais également le long des grands axes routiers, modernisant et popularisant le concept de motels apparu dans les années 1920.

Dans les années 1980, apparaissent les «All-suite hotels» et leurs dérivés. Ce mode d'hébergement se situe entre l'hôtel classique (avec moins de services, toutefois) et les meublés de location. Il répond notamment à une demande du tourisme d'affaires.

Vers la fin des années 1980 et surtout pendant la décennie suivante, de nouveaux concepts émergent avec les hôtels-boutiques (originaires de New York et de San Francisco), les hôtels «design» ou encore les «lifestyle hotels» que l'on retrouve dans les centres historiques ou dans les quartiers branchés des grandes villes.

21^{ème} siècle: arrivée de l'internet^{5,6}

Tout comme les autres industries, l'industrie hôtelière est grandement affectée par l'arrivée de l'internet. L'internet donne davantage de choix aux clients, qui peuvent désormais facilement comparer les hôtels, connaître leurs disponibilités, réserver sans effectuer de paiement et annuler une réservation gratuitement. Ils ont également accès aux avis et photos des autres clients, ce qui leur permet de faire un choix plus éclairé.

³ <https://www.hotel-classement.fr/hotel/>

⁴ <https://luxe.net/5-hotels-sept-etoiles-monde/>

⁵ <https://tourismteacher.com/the-history-of-the-hotel-industry-understanding-tourism/>

⁶ <https://www.rdaep.com/blogs/evolution-hospitality-industry/>

Un autre changement important, survenu relativement récemment, est la disparition progressive de l'argent comptant pour effectuer des transactions. De plus en plus, les clients paient par carte ou avec leur cellulaire. Les hôtels ont donc tout intérêt à offrir des solutions de paiement électronique à leurs clients, telle **Tip&Go**, qui permet de donner un pourboire aux employés des hôtels de façon électronique et ainsi augmenter leur rémunération jusqu'à 30%. Tout un avantage considérant la pénurie de main-d'œuvre à laquelle les hôtels font face actuellement!

Francis Léonard, PDG



L'humain derrière votre confort

www.tip-go.com