

Un été particulier - En panne de touristes, les hôtels se réinventent

Le plan de soutien à la branche a été largement remanié. Des initiatives individuelles fleurissent pour compenser la chute vertigineuse des nuitées.

Sophie Simon

Mis à jour: 18.07.2020, 08h00

Les hôtels genevois s'essayaient chacun à des propositions plus ou moins attractives, telles qu'un surclassement assuré ou le petit-déjeuner offert.

DR

Après des années record, c'est la douche froide. Au plus fort de la crise 70 % du parc hôtelier était fermé à Genève. Au 10 juillet, 38 % du parc était encore annoncé fermé, soit 47 établissements. Le plus grand groupe du canton, Accor, qui gère 19 établissements ici, en a rouvert 16.

Selon les derniers chiffres de l'Office fédéral de la statistique, au mois de mai 2020, les nuitées étaient en baisse de 91 % à Genève par rapport à la même période l'an dernier. La Suisse a beau tenir la première position au classement mondial des pays les plus sûrs en relation avec le Covid-19, [selon le magazine Forbes](#), et avoir lancé un label, Genève est en mauvaise posture. Adieu congrès, manifestations, voyages d'affaires, et même le feu d'artifice: les acteurs du tourisme ne peuvent plus compter sur leurs traditionnelles mannes. La première victime s'appelle Le Richemond, le cinq étoiles fermera ses portes fin août, résiliant les contrats de 130 employés. Qu'advient-il des 4000 autres que compte la branche?

Un plan de soutien revu et corrigé

Le Grand Conseil a voté le 25 juin un plan de soutien à ce secteur pour 4, 5 millions de francs, en le modifiant substantiellement au passage. Les députés ont-ils par principe refusé d'approuver tel quel un projet émanant du magistrat Pierre Maudet? Les élus n'ont en tout cas pas retenu l'idée phare de ne faire payer au client qu'un tiers de la note. Ils ont en revanche soutenu l'émission de 25 000 chèques tourisme d'une valeur de 100 francs, à l'attention des personnes ayant réservé un séjour de deux nuits minimum. Ces derniers pourront être dépensés jusqu'à la fin de l'année auprès des cafés-restaurants, des lieux d'hébergement ou autres partenaires touristiques.

En parallèle, un maximum de 40 000 chèques spécifiquement destinés aux cafés-restaurants et bars, d'une valeur de 25 francs, pourront être dépensés sur une addition d'un minimum de 50 francs. Ils sont, eux, réservés aux personnes domiciliées dans le canton et utilisables seulement pendant l'été.

Ces chèques sont en cours de déploiement et feront l'objet d'une communication la semaine prochaine. Tardif? «C'est une grosse logistique à mettre en place, défend Adrien Genier, directeur de Genève Tourisme. En termes de timing, on est bien, car l'espace médiatique a jusqu'ici été très occupé par les régions de montagne.»

Le plan de soutien prévoit par ailleurs une indemnité de 900 000 francs pour créer des activités thématiques. Ainsi des [Geneva Box](#), c'est-à-dire des packages d'une nuit avec activité, sont déjà disponibles, allant de 90 à 950 francs. Elles proposent entre autres des tours à vélo avec dégustation de vin ou la création de sa propre montre.

Des offres exceptionnelles

Les hôtels s'essaient chacun à des offres plus ou moins attractives. Le Beau-Rivage, dernier cinq étoiles à avoir rouvert ses portes, le 8 juillet, propose par exemple «un surclassement assuré dans la catégorie de chambre ou de suite supérieure», une heure d'arrivée possible plus tôt et une heure de départ possible plus tard, «une chambre inoccupée 48 heures avant» et une réservation «annulable jusqu'à 24 heures à l'avance». L'établissement de luxe vise aussi les familles en offrant, pour les mineurs, une chambre à 50 %, des repas gratuits pour les moins de 12 ans, et un bon de 50 francs dans un célèbre magasin de jouets du centre-ville. Et ce n'est pas fini, un programme pour renforcer son immunité est possible en partenariat avec un centre médical.

Autre exemple, l'offre «Staycation» du Mandarin oriental comprend un crédit journalier de 50 francs à utiliser dans les restaurants de l'hôtel, une heure d'arrivée possible plus tôt et une heure de départ possible plus tard, le parking et le petit déjeuner offerts ainsi qu'une bouteille de champagne en chambre. «L'attention s'est beaucoup cristallisée autour de la fermeture du Richemond mais beaucoup d'hôtels font preuve de créativité et se réinventent complètement, soutient Adrien Genier, directeur de Genève Tourisme. L'hôtel Longchamp, qui a une identité un peu équestre étant donné que la famille Rey a un manège à Versoix, offre maintenant, alors qu'ils sont d'habitude sur le créneau des organisations internationales, une offre loisirs avec balade à cheval, qui marche bien. L'Intercontinental et le Président Wilson organisent des soirées autour de leur piscine. C'est très positif de voir que cette passion pour l'hospitalité a été ravivée ces dernières semaines.»

À l'Hôtel de la Paix, un concept de dîner privé à l'étage est proposé dans la suite Grace Kelly ou la suite Mont Blanc, et se veut une «alternative sûre et personnalisée aux restaurants traditionnels» pour les locaux et les hôtes. Une offre à partir de 440 francs pour deux personnes, sans alcool. A-t-elle trouvé preneur depuis son lancement fin mai? «L'hôtel a eu une vingtaine de réservations en un mois, et a eu le bonheur d'accueillir de nombreux événements spéciaux comme des demandes en mariage, et des anniversaires», répond son service de presse.

Dans un registre plus populaire, l'association CAR (Coordination Accueil & Renseignement) participe à sa façon. «En raison de la diminution des spectacles et autres prestations estivales, nous avons pensé compenser par des balades guidées gratuites au bord des rivières», mentionne Ivar Petterson, président de la structure.

«On n'a rien à se mettre sous la dent»

Tous les cinq-étoiles ont rouvert, contrairement aux catégories inférieures, pourquoi?

Pour les cinq, il y va du prestige, de l'image. Ils ont aussi besoin de trésorerie. Beaucoup de cinq-étoiles sont affiliés à des groupes, dont le mot d'ordre est la réouverture, sauf à Paris, où la plupart ne rouvriront qu'en septembre.

De quelle nationalité sont les touristes qui viennent cet été?

Il y a plus ou moins 50% de Suisses et 50% d'Européens, mais cela ne suffit pas. Il n'y a pas d'Américains, d'Asiatiques ni de Moyen-Orientaux. Genève est à l'arrêt sans ces trois régions du monde. Personne n'a envie de subir une quarantaine à l'arrivée, et les touristes du Moyen-Orient ne peuvent pas sortir du pays sans autorisation spéciale, dûment motivée pour raisons diplomatiques ou familiales (*ndlr: Emirates vient de reprendre ses vols entre Dubaï et Genève, à raison de trois liaisons hebdomadaires*). Ce n'est pas les quelques Italiens et Allemands qui vont nourrir Genève en été. C'est vraiment l'*annus horribilis*.

D'autant plus que Genève subit la concurrence des régions de montagne...

On a toujours mis nos œufs dans le même panier, avec trois nuitées sur quatre pour les affaires. Nous ne pouvons pas régater contre les Grisons, Lucerne, le Valais. Le tourisme urbain est vraiment boycotté, et en tête de liste Genève car elle n'a pas une réputation de ville touristique. Nous sommes environ à 10% d'occupation pour juillet, peut-être 12 à 15% en août mais nous sommes suspendus aux décisions de Bruxelles, qui révisé sa liste de pays à risque tous les quinze jours. On n'a rien à se mettre sous la dent.

Le plan de soutien voté par le parlement permettra-t-il de limiter la casse?

Il a été largement retoqué, et aujourd'hui je ne vois pas ce qu'il y a de particulièrement attractif dans ce plan. Dans le projet précédent, la carotte, c'était que le touriste ne payait qu'un tiers du prix. Il faut qu'on m'explique comment on va réussir à attirer du monde simplement en donnant un chèque de 100 francs. Je pense que c'est une mesure commerciale et marketing insuffisante pour donner envie à un touriste de traverser toute la Suisse ou toute l'Europe afin de séjourner à Genève, surtout s'il n'y a plus d'incitation à un tarif privilégié. Ce plan, même dans sa version originale, était de l'homéopathie. L'été à Genève, c'est au moins 600'000 nuitées. Là, dans le meilleur des cas, on aurait parlé d'en subventionner 10'000, ça n'aurait rien changé.

Publié: 18.07.2020, 08h00