



## Karim Soleilhavoup Ne restez pas seuls!

Que pèse le réseau Logis (ex-Logis de France) aujourd'hui face aux grandes chaînes hôtelières franchisées ou intégrées? Nous sommes la première chaîne d'hôtels d'Europe et la deuxième dans le monde, en nombre d'établissements. Logis est une jeune fille qui fêtera ses 70 ans l'an prochain. Elle est au service des hôteliers restaurateurs indépendants. Ils viennent comme ils sont pour en ressortir avec davantage de chiffre d'affaires, avec des coûts moindres grâce à une centrale d'achat et avec un programme de fidélité. Le programme de fidélité de Best Western a généré l'année dernière 50 millions d'euros de chiffre d'affaires. Celui de Logis en a généré 70 millions. 45% de la clientèle que Logis apporte aux hôteliers et restaurateurs qui ont adhéré à la chaîne est internationale. Nous représentons des hôtels de province, de famille, de générosité et de gentillesse Quel est l'ADN des établissements appartenant à la fédération Logis? Nous représentons des hôtels de province, de famille, de générosité et de gentillesse, parce que chaque client est accueilli par les propriétaires. La générosité est dans la restauration aussi. Elle est faite maison avec des produits du terroir, de saison et en circuit court. C'est extrêmement moderne aujourd'hui, et pourtant, cela a été inventé il y a 70 ans. Ce sont nos racines. Ce qui nous distingue et ce qui fait qu'aujourd'hui Logis percute, c'est qu'on est complètement dans du non-standardisé. C'est ce que recherchent les gens. Louvre Hôtels, qui est standardisé jusqu'à présent, vient d'annoncer qu'il veut faire désormais du déstandardisé. Votre chiffre d'affaires a progressé de 4% en 2017 en France. Comment l'expliquez-vous? La première raison c'est que nous avons mis en place 23 conseillers qui, tous les jours, ont des rendez-vous avec des hôteliers pour les accompagner, les aider dans la façon d'améliorer leurs prix, leurs sites Internet, etc. Ils sont là pour apporter de l'expertise, du professionnalisme à chacun des adhérents. Quelles problématiques pèsent sur les indépendants aujourd'hui? La principale concerne les normes. Je citerai l'exemple d'un hôtelier qui a rénové

entièrement son établissement, après rachat il y a 15 ans, et à qui l'on demande aujourd'hui d'investir 80000 euros pour se mettre aux normes handicap et incendie. Mais avec cet investissement, il n'augmentera pas d'un centime son chiffre d'affaires et n'améliorera à aucun moment l'expérience client. La deuxième problématique, ce sont les marges qui sont ponctionnées par Booking et Expedia. On nous impose des investissements non productifs et on nous pique de la marge. À côté de cela, sur le bas du compte de résultat, il y a les fournisseurs qui ont baissé leurs tarifs et leurs marges auprès des grandes chaînes intégrées et standardisées, qui se rattrapent sur les hôteliers indépendants. Donc non seulement, on nous impose des investissements non productifs mais ensuite on nous pique de toutes parts de la marge. On nous impose des investissements non productifs et on nous pique de la marge. Ensuite, il y a bien sûr l'emploi. On estime qu'à l'été 2017, il y avait 150000 emplois non pourvus dans l'hôtellerie-restauration. La vraie question c'est de savoir comment on attire et on fidélise du personnel. C'est pour cela que l'on a créé une Logis Académie. On forme le personnel depuis l'entreprise, sans avoir à le déplacer, grâce à du e-learning. Quand on forme les gens, ils sont plus compétents, donc ils développent leur employabilité, ce qui permet de les fidéliser. Qu'en est-il des cessions et transmissions? Les acheteurs potentiels sont de plus en plus frileux et les banques sont de plus en plus frileuses à accompagner les porteurs de projet. La cession est aujourd'hui beaucoup plus difficile. Il y a une vraie pression sur le prix de cession. Quel est au final votre état d'esprit? Le cri que j'envoie à tous les hôteliers de France et d'Europe, qui ne sont pas encore dans une chaîne volontaire et pas encore chez Logis, c'est: «Restez indépendants mais ne restez pas seuls!». Car entre fournisseurs, plates-formes de réservation, hébergements alternatifs et mises aux normes, rester dehors c'est compliqué. Propos recueillis par Julien Bouillé