

L'hôtellerie internationale au Viet Nam

Deux taux figurent parmi les chiffres fondamentaux de la gestion hôtelière mondiale : le taux d'occupation des chambres, et le prix moyen réel des nuitées. Et ces deux chiffres sont absolument satisfaisants pour l'hôtellerie de catégorie internationale vietnamienne : actuellement plus de 85% d'une part, et 40% plus cher que pour la Thaïlande d'autre part. Car les hôtels aux normes internationales commencent à manquer au Viet Nam, le boom touristique continuant allégrement. Il y a encore du bon temps pour les hôtels fréquentés par les touristes internationaux, avec la présence très visible des groupes mondiaux (Daewoo, Melia, Hyatt, Evergreen, Sofitel, Sheraton, Hilton etc.). Petit retour sur le passé.

Dans les années 1940-50, il existait peu de grands hôtels modernes dans le pays : le Métropole à Hà Nội, le Morin à Huê, le Lang Bian Palace (l'actuel Sofitel) et le Bellevue (l'actuel Novotel) à Da Lat, le Majestic, le Grand Hôtel et le Continental à Saigon, auxquels s'ajouta le Caravelle à la fin des années 1950. Point final. Le reste n'observait aucune norme, sinon celle de l'argent. En 1975, après la chute du Vietnam-Sud, l'hôtellerie locale n'avait plus de raison d'être -- les étrangers n'étaient pas les bienvenus - sinon de servir de point de passage à la multitude de cadres descendant du Nord. Tout changea à partir de 1986, avec l'ouverture économique succédant à la centralisation à outrance.



Dès l'ouverture confirmée arrivèrent les premiers touristes. Ils n'étaient pas très argentés et devaient se débrouiller seuls, car les voyagistes restaient encore dubitatifs, et les hôtels d'Etat étaient chers. Le bien connu « quartier des routards », Pham Ngu Lao, y a eu son origine (fin des années 1980), avec les chambres d'hôtes et petits hôtels familiaux poussant comme des champignons (dont le Quê Huong, ancêtre de la chaîne Liberty), à des prix ôtant effectivement toute réticence. Ils sont d'ailleurs toujours là, les propriétaires les plus entreprenants devenus riches rénovant leurs hôtels et relevant leur niveau et leur prix, même si le quartier reste toujours une référence pour l'hôtellerie à prix doux.

Le Renaissance - Saigon

Mais l'Etat y a été également de son jeu propre. Chaque comité populaire (conseil municipal) de chaque grande ville avait dès 1975 sa propre entreprise hôtelière (Saigon Tourist a vu le jour dès 1975, avec la confiscation des hôtels anciennement privés). Ce réseau d'hôtels d'Etat servait le haut de gamme de l'époque. Réflexion d'un viêt viêu, J.L., revenu en visite au pays en 1988, parmi les tout premiers : « tu sais, les hôtels d'Etat sont aussi mal tenus et bruyants que les hôtels familiaux, je suis finalement allé dans ces derniers, moins chers ».

Le grand coup fut frappé au début des années 1990, avec la reprise en gestion du Métropole de Hà Nội par le groupe Accor-Sofitel: un vrai 5 étoiles aux normes internationales était enfin là, quasiment refait à neuf à partir de zéro, hors les murs et ce qui restait de l'ancien ameublement. Ce fut la ruée : les groupes singapouriens, coréens, thaïlandais, japonais apparurent, avec leurs hôtels tels le Meritus West Lake et le Daewoo à Hà Nội, le Prince à Saigon, le Yasaka à Nha Trang, etc, tous plus ou moins des 4 étoiles. Ce fut la première grande vague de l'hôtellerie internationale au Viet Nam, allant de pair avec l'apparition enfin massive des tours-opérateurs. L'Etat répliqua vite, et fit moderniser ceux de ses hôtels qui ne l'étaient pas encore, et ils étaient nombreux (la dernière grande rénovation est celle du Majestic, à Saigon). Lors de la crise financière asiatique de 1997-1998, le Viet Nam ne fut pas trop touché car à l'époque pas trop intégré financièrement au niveau international, mais cette crise servit d'exutoire pour les hôteliers investisseurs qui « râlèrent » sur le manque de transparence des règles, les frais divers trop nombreux et trop lourds, la bureaucratie. Ce fut l'époque où l'on pouvait voir des chantiers d'hôtels s'arrêtant d'un coup. Pourtant les 5 étoiles commençaient à être nombreux, et Bill Clinton



coucha dans l'un d'eux quand il effectua sa visite du Viet Nam en 2000. Par ailleurs, des niches commençait à être exploitées telles l'hôtellerie de luxe mais de charme, lancée par les groupes Victoria (plusieurs villes) et Ana Mandara (Nha Trang) etc.

Chambre du Métropole



Dès le début des années 2000, on constata une petite relève : des grands noms se retirèrent du marché, tels Meritus (remplacé par Accor-Sofitel) à Hà Nội, ou Prince (relevé par Duxton) à Saigon, outre l'arrivée à l'inverse d'autres grands noms dont Melia, leader espagnol, à Hà Nội. Les raisons en étaient multiples, et les mêmes partout : outre des questions de stratégie inhérentes aux groupes hôteliers, les marges n'étaient pas satisfaisantes



pour ceux qui partaient (les fameux frais divers/inattendus et la bureaucratie en pompaient une partie), et les clients se plaignaient du service : malgré la formation interne aux grands groupes, le concept même de service de qualité restait étranger aux employés autochtones.

Et on arrive à la période actuelle, avec l'arrivée des derniers grands noms, en dépit du SRAS : Hyatt et Sheraton. Entretemps, l'hôtellerie vietnamienne a mûri, et le professionnalisme commence timidement à apparaître, témoin le cas du Vinpearl Resort de Nha Trang qui a démarré en fanfare, pour passer 2 ans après sous la coupe gestionnaire du groupe Accor-Sofitel : l'image se gagne durement mais se perd tellement vite ! Les trois problèmes fondamentaux que doit affronter actuellement l'hôtellerie internationale au Viet Nam sont d'ailleurs encore les mêmes : les normes, le professionnalisme, et le rapport qualité-coût.

Le Victoria à Côn Tho

Il n'y a pas de tableau international de normes, chaque pays étant libre, même si dans les faits, les fameuses étoiles dans le monde vont de 1 à 5 (la France se caractérisant par les 4 étoiles luxe à la place des 5 étoiles), mais les voyageurs ont pris l'habitude de déclasser systématiquement d'une étoile les hôtels vietnamiens, à cause du professionnalisme, deuxième souci. Dans ce domaine, il suffit de lire les études des chambres de commerce ou ambassades, ou les commentaires des clients sur chaque hôtel pour être informé (par exemple dans www.asiarooms.com) sur la qualité du personnel, et



là, le chemin reste encore long à parcourir pour être au niveau vraiment international. Quant au rapport qualité-prix, il reste encore perfectible, avec un coût supérieur de 40 % à celui observé en Thaïlande, où une chambre dans un 4 étoiles se paye 50 euros la nuit via Internet, pour un service vrai (de 60 à 100 euros au Viet Nam). Mais compte tenu des frais divers/inattendus, ce rapport qualité-coût au Viet Nam ne descendra pas beaucoup en l'état actuel des choses. Et les groupes internationaux n'ouvriront encore plus des hôtels nouveaux que quand le professionnalisme et la transparence administrative seront encore plus présents. Un cercle un peu vicieux. Mais l'Europe, le Japon et l'Amérique du Nord fournissant ensemble plus de 60% des visiteurs du Vietnam, gageons que ce cercle ne le sera bientôt plus: leurs devises sont les bienvenues.



Et surtout, ne boudons pas notre plaisir, et donnons un grand coup de chapeau à une industrie qui s'est imposée au Viet Nam en une décennie et demie, permettant au pays de bientôt rattraper la Tunisie en tant que destination touristique, en attendant d'égaliser la Thaïlande.

L'Ana Mandara – Nha Trang

G N C D

Iconographie : asiarooms.com

Sources consultées: amicatravel.com, [courrier du VN](http://courrier.du.vn), [le Viet Nam aujourd'hui](http://le.vietnam.aujourd'hui), laviefinanciere.com, eemgroup.com, [service économique de l'ambassade de France au VN](http://service.economique.de.ambassade.france.vn), vietnamstay.com, accor.com, [presse française](http://presse.francaise.com), ahahotels.com