

La diversité et l'inclusion sont des valeurs qui comptent aussi dans l'hôtellerie...

Avec inévitablement des décisions de réservation à la clé !

Une étude Expedia Group vient de sortir, elle démontre l'importance de l'inclusion et de la diversité sur les décisions de réservation... des jeunes voyageurs ! Autant le savoir, ceux-ci sont plus susceptibles que leurs aînés de privilégier des hébergements qui affichent une politique concrète – et ouverte (progressiste) – sur ces réalités...

Avec le monde qui reprend petit à petit la vie d'avant, nombreuses sont aujourd'hui les personnes impatientes de reprendre la route, de découvrir de nouveaux paysages, de revoir celles et ceux que l'on n'a plus vus depuis trop longtemps. Cependant, il nous faut quand même dire que la pandémie a laissé des traces en tous genres. Ainsi, l'état d'esprit des voyageurs aurait évolué... Il ne serait, paraît-il, plus du tout le même que celui qui prévalait avant 2020. D'après l'étude à laquelle nous faisons référence, les voyageurs, en particulier ceux âgés de moins de 40 ans, accordent désormais une grande importance aux expériences de voyage basées sur les valeurs ou qui y sont attentives !

Inclusion...

L'étude nous apprend entre autres que 65 % des voyageurs seraient aujourd'hui plus enclins à réserver un hébergement dont la politique est axée sur la diversité et l'inclusion, sous diverses formes (logements appartenant à des femmes et/ou des personnes de couleur, logements accueillant la communauté LGBTQIA* et les personnes handicapées...). Cependant, cette étude met également en lumière un écart générationnel, plutôt important, lorsqu'il s'agit de comprendre dans quelle mesure les choix de réservation sont influencés par la présence ou non de politiques d'inclusion dans les hébergements. En effet, pour les plus de 40 ans, 57 % des personnes interrogées se déclarent susceptibles de réserver des hébergements inclusifs, pour 77 % chez les moins de 40 ans !

* Sigle anglophone de « lesbian, gay, bisexual, transgendered, queer, intersexual or asexual » dont la traduction littérale en français donne le même ordre : lesbien, gay, bisexuel, transgenre, queer, intersexe ou asexuel.

Les jeunes très à cheval sur la chose...

Autrement dit, les jeunes générations seraient plus enclines à prendre des décisions fondées sur certaines valeurs, notamment liées à la diversité. C'est un élément important pour les entreprises de l'industrie du voyage, car la population des moins de 40 ans va continuer de croître, au même titre que leur pouvoir d'achat, pendant la prochaine décennie. Les injustices sociales de l'année dernière ont mis en lumière l'équité et l'inclusion. Le discours actuel a changé les idées, les comportements et les attentes des gens en matière de voyage. Désormais, les gens considèrent donc aussi les voyages comme le reflet de leurs opinions personnelles.

Phénomène mondial...

Et ce phénomène n'est pas que local. En effet, les décisions de réservation prises sur la base de politiques et des pratiques inclusives constitueraient, en 2021, une tendance mondiale. Pour preuve, l'étude Expedia Group qui sert de référence a collationné des avis de personnes aux quatre coins du monde, dont l'Australie, le Canada, la France, l'Allemagne, le Japon... Et toutes vont dans le même sens : elles sont plus susceptibles de tenir compte des politiques d'inclusion et de diversité avant de confirmer leur réservation. Le Mexique et l'Allemagne sont même en tête, avec respectivement 82 et 71 % des personnes interrogées. Le souhait de privilégier des hébergements qui prennent en compte ces politiques est par ailleurs partagé entre hommes et femmes (62 > < 67 %).

Et si vous en profitez ?

Que faire avec une telle information, vous dites-vous peut-être... Pour nous, il s'agit sans doute d'une opportunité de se connecter avec des clients potentiels à partir de valeurs partagées. De nombreuses entreprises ont ainsi mis à jour

leurs politiques, soulignant leurs efforts en la matière. Elles essaient de la sorte de mettre de la transparence sur le sujet. Certaines ont même introduit une nouvelle fonctionnalité qui optimise l'accès à leurs partenaires d'hébergement ayant signé un engagement d'inclusivité contre la discrimination fondée sur le genre et l'identité sexuelle.

S'investir de diverses façons pour la cause...

À travers le monde, plus de 35.000 hôtels indépendants, boutiques et grandes marques ont d'ailleurs adhéré à ce genre d'initiative. Il semble que certains hôtels aient signé un engagement ferme et acceptent d'appliquer une politique de tolérance zéro à l'égard des comportements discriminatoires. D'autres sont allés encore un peu plus loin, par exemple en formant leur personnel aux identités sexuelles et à l'utilisation d'un langage non sexiste.

Valeurs, valeurs...

Concrètement, il apparaît que les voyageurs sont désormais de plus en plus à la recherche d'hébergements dotés de politiques et de pratiques qui répondent à des valeurs, la diversité et l'inclusion dans le cas qui nous préoccupe mais pas seulement. Si l'adage prétend que 'les voyages forment la jeunesse', nous dirons qu'ils ouvrent aussi les esprits et favorisent une meilleure compréhension entre les personnes de cultures et d'identités différentes. Il n'est donc pas surprenant que les voyageurs souhaitent que ces mêmes valeurs se reflètent dans les lieux qu'ils choisissent pour voyager et séjourner. Pensez-y, que ce soit pour la diversité ou pour d'autres valeurs fondamentales ! ■

 Plus d'infos : Comptoir hôtels - Yannick Noiret
Tél. : 061 29 30 55