

Les Hôtels, Cafés, Restaurants À l'heure des Élections européennes

Les 20 Propositions du GHR



GHR

GROUPEMENT
DES HOTELLERIES & RESTAURATIONS
DE FRANCE

Apporteur de solutions au quotidien

Les hôtels, cafés, restaurants : une place de choix en Europe & en France



L'Europe. Le continent le plus visité au monde : 550 millions de touristes internationaux (56% du tourisme mondial) pour 1 400 milliards de dollars de recettes soit 10% du PIB européen.

La France. Le pays le plus visité au monde : 100 millions de touristes en 2023 pour plus de 63,5 milliards d'euros de recettes soit 8% du PIB national.

En Europe

10 %

Les hôtels, cafés, bars, brasseries, restaurants, food trucks, traiteurs organisateurs de réceptions ou encore discothèques contribuent massivement à l'activité touristique de l'Europe estimée à **10% de son PIB.**



2 millions d'entreprises, hôtels, cafés et restaurants



dont 99% sont des TPME



12 millions de travailleurs

En France



La France compte **18 000 hôtels, 30 000 cafés et 160 000 restaurants.**

Ils emploient **750 000 salariés** (ETP) et contribuent pour **8% au PIB** de notre pays.



Catherine QUÉRARD, Présidente du GHR :



« L'intervention au quotidien de l'Europe dans l'organisation et le fonctionnement des entreprises du secteur de l'hôtellerie restauration exige que soit organisée une gouvernance européenne du tourisme et qu'une méthode de travail s'installe.

Je souhaite que les Députés européens travaillent, avec les organisations représentatives, à favoriser l'essor de nos entreprises fortement contributives au développement économique, social et financier de l'Europe et de ses pays membres. »

Pour une véritable gouvernance européenne du tourisme

La part du tourisme dans l'économie et dans l'emploi au sein de l'Union Européenne doit être davantage prise en considération.

Les mesures décidées par l'Union Européenne doivent l'être après avoir été préalablement analysées dans leur impact, notamment auprès des TPME et discutées avec les acteurs concernés, en particulier les organisations professionnelles représentatives.

Afin d'organiser le travail préalable à toute mesure européenne susceptible d'avoir un impact sur le secteur des hôtels, cafés, restaurants, le GHR propose :

- 1 • **de nommer un Commissaire européen dédié exclusivement au tourisme** en charge de réguler le secteur au niveau de l'UE,
- 2 • **d'organiser au moins une fois par an un Conseil de l'Union Européenne réunissant les Ministres du tourisme des états membres.**



Melissa Morandi, Présidente de la Commission Europe et International du GHR :

« La crise sanitaire a montré qu'il fallait une Europe structurée pour être capable de répondre aux défis de la santé, de l'environnement, de la sécurité et de la mobilité dans les politiques touristiques nationales et européennes. »

Afin de s'assurer que les mesures européennes adoptées sont créatrices de richesses, le GHR propose que leur processus d'élaboration intègre deux principes :

- 3 • penser « simple » pour éviter des procédures administratives trop lourdes,
- 4 • penser « petit » pour éviter des mesures inapplicables et inacceptables pour les TPME.



Des sujets européens d'avenir pour l'hôtellerie restauration

Pour une meilleure compétitivité digitale des hôtels, cafés, restaurants

Mieux encadrer la distribution en ligne : l'intermédiation & le DMA

Les hôteliers, cafetiers et restaurateurs sont attachés à une distribution numérique directe. Ils travaillent à limiter les intermédiaires entre leurs établissements et leurs clients afin d'apporter le meilleur service au meilleur prix.

L'Union européenne doit être vigilante afin de permettre aux professionnels du tourisme d'exister sur le marché de la distribution digitale et d'offrir en direct leurs services aux clients.



Un exemple avec Fabienne Ardouin, Vice-Présidente du GHR :

« Le DMA, un texte européen vient d'entrer en application. Il avait pour objectif d'assurer un environnement concurrentiel plus équitable entre tous les acteurs numériques. Sa mise en œuvre se retourne contre les hôtels, cafés, restaurants.

En effet, la Commission européenne, fait des comparateurs de prix (ex : Kayak) et des plateformes de réservation (ex : Booking, the Fork) les seuls services et produits similaires à ceux de Google. Google doit désormais leur donner plus de visibilité...au détriment des sites des hôteliers ou des restaurateurs. Ce n'est pas acceptable. »



Un cercle vicieux pour les hôteliers et les restaurateurs :

L'application du DMA devrait entraîner :

- une perte de trafic pouvant aller de 15% à 55% pour les hôteliers en faveur des OTAs et des comparateurs de prix
- une augmentation des commissions versées aux intermédiaires que sont ces plateformes,
- une augmentation des coûts de référencement payants afin de tenter de compenser l'affaiblissement de relation directe avec le client.
- une augmentation des prix pour les clients

Le GHR propose :

5

- **d'interdire au niveau européen les clauses de parité tarifaire imposées par les OTAs** (en France l'interdiction est déjà en cours à la suite de la loi dite Macron) afin de permettre aux hôteliers de proposer leurs chambres à un prix inférieur sur leurs propres sites.

6

- **de protéger les marques des hôteliers, cafetiers et restaurateurs** en contraignant les plateformes à demander l'accord explicite des ayants-droits avant tout usage d'un élément de propriété intellectuelle et spécifiquement d'une marque.

7

- **de réviser le DMA afin de donner aux professionnels qui offrent des services et des produits la même visibilité que ceux dont l'activité est d'intermédiaire ces mêmes offres.**

Moraliser la conduite des plateformes d'avis en ligne

La consultation des avis en ligne fait désormais partie intégrante de l'acte d'achat des consommateurs, qu'il se déroule en ligne ou non. Malheureusement, ils ne sont pas toujours fiables.

En 2016, une enquête de la DGCCRF estimait que 35 % des avis en ligne étaient faux. Plus récemment, en 2019, l'étude Ifop pour August & Debouzy et Havas Paris révélait que 3 Français sur 4 considéraient avoir déjà été exposés à des fake news, comme des avis clients truqués. Enfin, suite au scandale d'Amazon, le site FakeSpot annonçait que 42 % des avis publiés en 2020 sur la marketplace étaient suspects, contre 36 % en 2019.

Afin d'éviter les conséquences dramatiques des faux avis, le GHR propose de réviser la Directive 2019/2161 afin d'organiser un véritable droit de défense du professionnel lui permettant :

- 8** • de suspendre la publication d'un avis dans un délai de 12 heures suivant sa demande ;
- 9** • d'exiger de la plateforme qu'elle statue au regard des pièces produites par le client et/ou le professionnel, le doute devant profiter au professionnel dûment établi plutôt qu'au consommateur souvent masqué derrière un pseudo ;
- 10** • de neutraliser l'impact de l'avis sur le classement, en cas de suppression de l'avis.



Réguler le marché des locations de meublés touristiques

Le secteur de l'hôtellerie est confronté depuis une dizaine d'années à une expansion industrielle de l'économie faussement « collaborative » via des plateformes telles qu'Airbnb.

Si une régulation des meublés de tourisme est en marche en France et en Europe, le résultat à ce jour n'est pas satisfaisant.

Le nombre de meublés de tourisme continuent d'augmenter dans l'anonymat provoquant une crise du logement d'une part, une compétition déloyale avec les hôteliers et des réactions négatives de l'endroit des touristes.



« Leveling the playing field between all the actors is a must ».*

François GAUTHIER, Président de la Branche des hôteliers du GHR.

Le GHR propose plusieurs mesures pour une saine compétition entre tous les acteurs de l'hébergement touristique marchand :

11

Rendre obligatoire l'enregistrement de tous les meublés de tourisme afin de permettre de connaître leur nombre par destination et leur identité.

12

Imposer aux loueurs de meublés le respect d'une réglementation minimale en termes sanitaires et de sécurité -tel que l'exigence d'un plan d'évacuation, d'un détecteur de fumée, d'un extincteur.

13

Mettre un terme à la distorsion de concurrence entre les loueurs de meublés de tourisme et les hôteliers consécutive à l'absence d'assujettissement à la TVA des meublés.

14

Exiger des plateformes de réservation type Airbnb la transmission des informations liées aux locations aux autorités nationales et locales afin de permettre le contrôle.



* « L'égalité des règles du jeu entre tous les acteurs est une nécessité. »



Pour organiser la transition écologique des hôtels, cafés, restaurants

Le projet de directive « Green Claims »

Si ses objectifs sont louables, lutter contre la prolifération de déclarations trompeuses liées à la durabilité environnementale des produits et services et donner aux consommateurs *« une plus grande assurance qu'un produit vendu comme étant écologique l'est réellement »*, **ce projet de directive va obliger les entreprises à verdir leur offre, sans que celles-ci en aient toujours les moyens.**

D'autre part la technicité imposée aux entreprises dans la justification de leurs allégations environnementales et l'importance des sanctions prévues en cas de manquement risquent de décourager les entreprises d'afficher leurs efforts pour la planète.

15 Le GHR propose de poursuivre le travail sur la directive « Green Claims » en intégrant les contraintes liées aux TPME et en veillant à une juste proportionnalité de la sanction au manquement intervenu le cas échéant.

La PPWR - Proposal Packaging and Packaging Waste regulation

Si les professionnels de l'hôtellerie restauration veulent encore davantage s'engager sur la réduction des déchets, ils s'inquiètent des conséquences sur leur activité des mesures en projet :

- sur l'obligation d'accepter les contenants des consommateurs et la mise à disposition de contenants pour la clientèle
- sur les obligations de remplissage et de réutilisation dans le secteur de la vente à emporter.

Le GHR demande que le projet de directive :

16 • Respecte le droit des professionnels de refuser un contenant apporté par un client pour remplissage pour des questions d'hygiène ;

17 • Respecte le droit des professionnels de fixer librement leurs prix.



Libérer les forces d'emploi

L'emploi est la 1^{ère} des préoccupations des hôteliers, cafetiers, restaurateurs en France et en Europe.

En Europe, le manque de personnel est estimé entre 10 et 20% des effectifs soit de l'ordre de 1 à 2 millions de travailleurs.

En France, entre 200 000 et 250 000 emplois d'au moins 6 mois demeurent non pourvus chaque année. En 2024, 60 000 emplois supplémentaires liés aux Jeux Olympiques de Paris seront proposés.

Les besoins en main d'œuvre sont tels qu'ils poussent les chefs d'entreprises :

- soit à réduire leur activité afin de l'adapter à leur capacité réduite en main d'œuvre

59% des professionnels ont déclaré avoir dû freiner leur activité faute de personnel à l'issue de la saison estivale 2022 (source AKTO).

- soit à recourir à des auto-entrepreneurs mis à disposition par des plateformes numériques du type Brigad, Extrabradabra, StaffMe...

Ces plateformes de mises en relation rencontrent un vif succès auprès de centaines de milliers de travailleurs qui interviennent sous un statut d'auto-entrepreneur et voient dans cette pratique :

- l'intérêt de choisir leur durée de travail et leur planning de travail et ainsi de concilier plus facilement vie professionnelle et vie privée (1^{ère} raison pour 74,5% des répondants à une enquête réalisée par une plateforme auprès de plus de 1 000 candidats).
- l'intérêt d'une rémunération plus attractive en raison notamment de charges sociales et fiscales moins importantes que sur les salaires (1^{ère} raison pour 58% des répondants).
- Elles rencontrent aussi le succès auprès de milliers d'entreprises qui y trouvent enfin le personnel nécessaire au fonctionnement de l'entreprise.

Mais cette pratique est contestée par l'administration française.

18

Le GHR propose d'amender le projet de Directive européenne sur les travailleurs indépendants afin de leur permettre d'occuper les emplois non pourvus dans les métiers en tension.



Défendre et promouvoir la restauration européenne et nationale

En définissant le nom Restaurant au niveau européen

Alors que de nombreuses activités en lien avec l'alimentation se développent notamment grâce au boom de la livraison à domicile, il devient urgent et indispensable de structurer cette offre.

19

Le GHR propose de définir le mot restaurant et d'en réserver l'usage aux seuls restaurateurs.



Laurent FRÉCHET, Président de la branche des restaurateurs du GHR :
« Un restaurant est un lieu commercial où les clients sont accueillis et où leur sont servis des plats cuisinés et des boissons. »

En régulant le marché des titres restaurants

Le marché des titres restaurants représente aujourd'hui plusieurs milliards d'euros en Europe (dont 8 en France).

A l'occasion du remboursement de ces titres, les émetteurs exigent des restaurateurs le paiement de commissions de plus en plus élevées.

20

Le GHR propose qu'un travail européen soit enclenché afin de réguler le marché des titres restaurants m l'instar du marché des commissions sur les paiements par cartes bancaires



À propos du GHR

Le Groupement des Hôtelleries & Restaurations de France (GHR) est né le 1er janvier 2023 de la fusion de trois organisations professionnelles représentatives : le GNI, Groupement National des Indépendants, le SNRTC, Syndicat National de la Restauration Thématique et Commerciale et le SNRPO, Syndicat National de la Restauration Publique Organisée.

Le GHR, présidé par Catherine Quérard, fédère en ce jour 15 000 établissements employant 180 000 salariés.

Le GHR est une organisation professionnelle reconnue représentative par le Ministère du Travail.

Le GHR est membre de l'Hotrec, l'organisation professionnelle des hôtels, restaurants, cafés et établissements assimilés en Europe.

Notre mission : assurer la promotion & défendre le secteur HCR

REPRÉSENTATION : lobbying, négociations collectives, représentation d'intérêts.

PROMOTION & ATTRACTIVITÉ : valorisation des métiers, engagement de la profession, accompagnement dans l'apprentissage, promotion/ transmission.

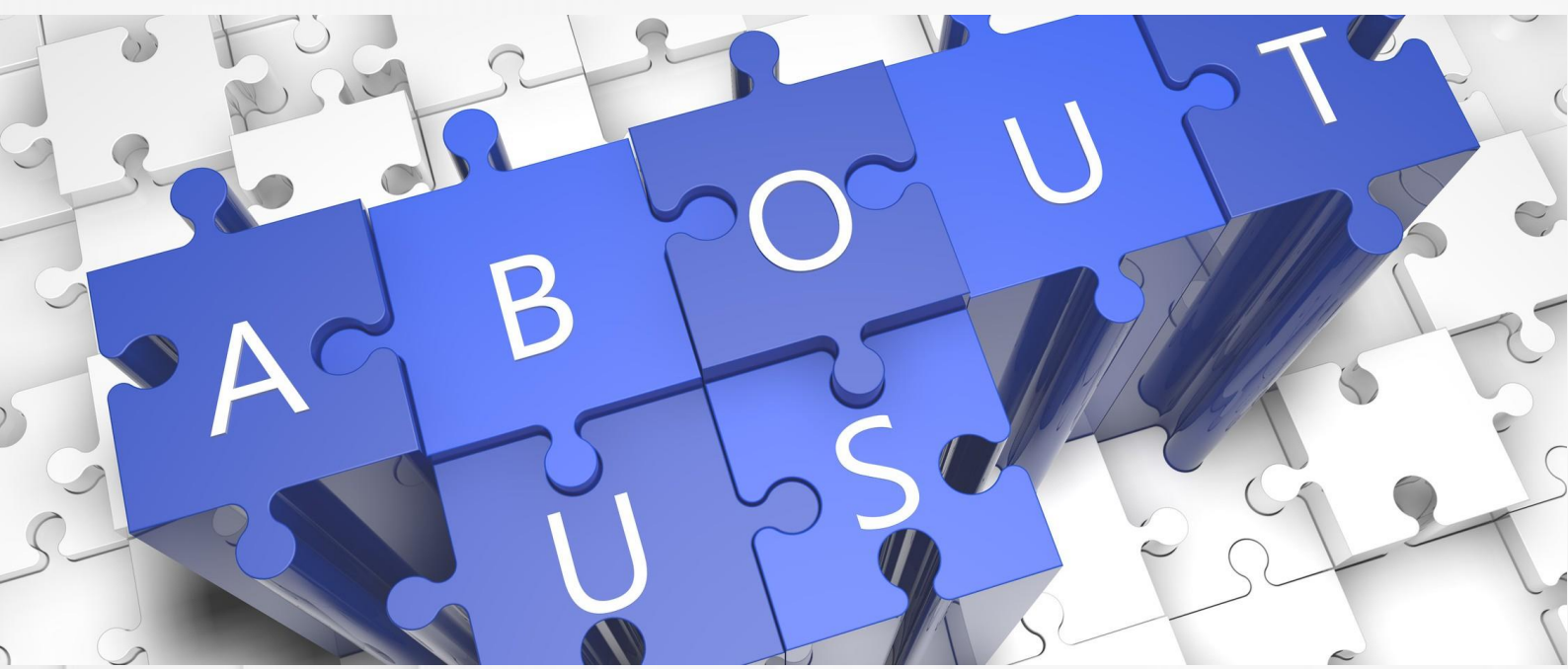
ACCOMPAGNEMENT : Services aux adhérents, conseil, guides, partenariats, etc.

VEILLE & INFORMATION AUX ADHÉRENTS : Enquêtes, site internet, newsletter, veilles juridiques et parlementaires, etc...

PERFORMANCE : Pour apprendre et progresser

L'Hotrec est composée de 47 organisations dans 36 pays européens.

Sa mission : représenter et défendre les intérêts des HCR auprès de l'UE et des institutions internationales, favoriser le partage des connaissances et des meilleures pratiques entre les membres, promouvoir l'innovation et agir comme une plateforme d'expertise pour le secteur.





GHR

GROUPEMENT

DES HOTELLERIES & RESTAURATIONS
DE FRANCE

Apporteur de solutions au quotidien

