

isère

isere-tourisme.com



CHAMBRE D'INDUSTRIE HOTELIERE DE L'ISERE



**Le Comité Départemental du Tourisme,
la Chambre d'Industrie Hôtelière de
l'Isère et le Club Hôtelier de Grenoble
Alpes Dauphiné
vous souhaitent la bienvenue**

Rencontre Technique#19 :

QUELLE HOTELLERIE POUR DEMAIN?

Comment regagner des clients et une belle image?

25 janvier 2010

En Isère, c'est toujours selon mon humeur...





CHAMBRE D'INDUSTRIE HOTELIERE DE L'ISERE

- **15H** **Accueil par les 3 structures partenaires**
Claude Paccard, Directeur du C.D.T. 38
Pascal Barthélémy, Vice-Président de l'U.M.I.H.
Sylvain Piantanida, Vice-Président du C.H.G.A.D.



- **15h15** **Etat des lieux de l'hôtellerie en Isère**
Carine ANDRE, Responsable de l'Observatoire du CDT38
- **15h35** « Vos clients. Nous les avons interrogés »
Mark WATKINS, Président du Comité pour la Modernisation de l'Hôtellerie
- **16h30** **Témoignages / Echanges et débat avec les professionnels présents**
- **17h10** **Le dispositif d'aide du Conseil Général de l'Isère en faveur de l'hôtellerie traditionnelle**
Sylvie DELACHANAL, service Tourisme et Montagne, CG38.
- **17h20** **Présentation de l'outil de réservation en ligne, RESA38**
Anne Fraysse, Comité Départemental du Tourisme de l'Isère





Etat des lieux de l'**HOTELLERIE** en Isère : offre, fréquentation, satisfaction des clients

Observatoire du Tourisme

25 Janvier 2010





Le **CDT38** est actuellement organisé autour de 4 «pôles» :

1. Promotion/Marketing
2. Développement/Aide à la Commercialisation
3. la Maison de l'Isère à Paris
4. l'Observation/Animation des acteurs

→ L'Observation / Animation :

C'est 1 équipe de 3 personnes à temps plein (hors 2008/09) chargées des **enquêtes et études**, de la **veille des marchés et clientèles**, du **centre de ressources**, de la **sensibilisation et la formation** des acteurs dont les ateliers-actions, les rencontres techniques, les restitutions par territoire...

→ Les enquêtes/études :

- un réseau de **1 200 professionnels** partenaires des enquêtes de fréquentation,
- **1 000 à 1 400 clients** interrogés tous les 2 ans,
- **15 enquêtes** menées simultanément,
- une **vingtaine de publications**, dont les notes de conjoncture (12# /an)
- 60 pages en ligne sur le **site isere-tourismepro.fr** comprenant des études en **téléchargement gratuit**, soit plus de 1 600 visites en 2009.

Sources des données présentées ce jour :

- La base de données **SITRA** pour la connaissance de l'OFFRE
- L'enquête nationale «**FREQUENTATION HOTELIERE**» réalisée par l' **INSEE** avec extension de l'échantillonnage financé par le CDT38 et le CRT Rhône-Alpes :
85% des hôteliers interrogés ; Taux de couverture de **72%** en moyenne chaque mois ;
- Notre enquête de **SATISFACTION DES CLIENTS** en séjours dans les stations de sports d'hiver ou dans les communes touristiques (enquête en face-à-face)

Champ de l'étude
hôtels classés 0* à 4*



ETAT DES LIEUX DE L'OFFRE

□ En Isère, en 2009, on recense **269 hôtels classés** totalisant **8 270 chambres** et **19 920 lits**

• **13%** de l'offre Rhône-Alpes (2nde région)
 • 4^{ème} rang derrière 74, 73, 69
 • Loin devant 26 et 01

□ L'hôtellerie classée représente **18%** de la capacité d'accueil marchande de l'Isère,

□ C'est un mode d'hébergement «qui pèse» dans l'économie touristique : **28%** de l'activité estivale et **23%** de l'activité hivernale.

□ C'est un secteur qui a **beaucoup évolué ces dernières années** avec le développement des chaînes intégrées au détriment de l'hôtellerie indépendante en perte de vitesse : au global, on a observé une **véritable érosion**, entre **2002 et 2009**, de **-69 hôtels** (-20%) **soit -2 600 lits** (inversement, création d'hôtels de chaîne essentiellement)

▪ Ces **disparitions** ont concerné essentiellement :

→ des établissements de **petite et moyenne taille**: 66% avaient moins de 20 chambres.

→ des établissements **2 étoiles** (62%) puis **0 étoile** (16%) suivi par les **1 étoile** (14%)

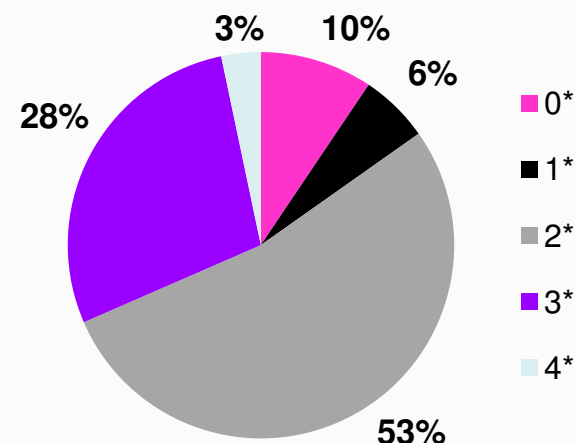
→ l'**Oisans** est le 1er massif concerné totalisant 33% des établissements fermés (phénomène lié, entre autres, aux Tours Opérateurs). Puis, en 2nde position, le **Nord Isère** (21%), suivi par **Grenoble** (17%), le **Vercors** (11%) et Belledonne (10%)



LES CATEGORIES DE CLASSEMENTS

Classement	Nb d'hôtels	Capacité en lits
0 étoile	20	1 880
1 étoile	16	1 160
2 étoiles	173	10 670
3 étoiles	53	5 650
4 étoiles	7	560
Ensemble	269	19 920

Répartition de la capacité d'accueil en lits :



- ❑ **La catégorie des 2 étoiles est dominante** avec 53% de la capacité d'accueil :
- ❑ Comparée à l'offre nationale, l'Isère affiche **un déficit de lits 4 étoiles** (3% contre 7% en moyenne en France) et **une sur-représentation des lits 2 étoiles** (53% contre 45% au niveau national).





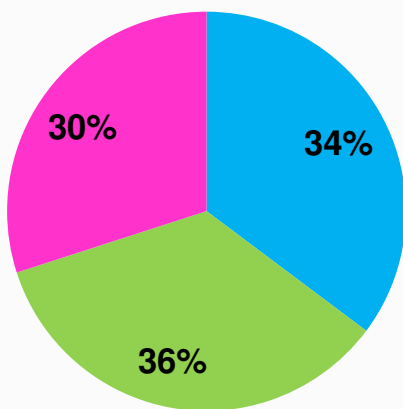
LA REPARTITION GEOGRAPHIQUE

Un répartition assez équilibrée entre les 3 zones géographiques de l'Isère :
 Agglomération Grenobloise, la zone Montagne et la zone Plaine et Collines :

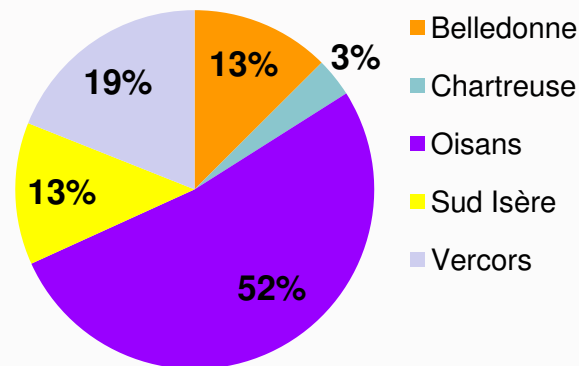
Répartition Géographique	Nb d'hôtels	Capacité en lits
Montagne	108	6 570
Plaine et Collines	102	7 290
Agglo. grenobloise	59	6 060
Ensemble	269	19 920

Zoom Montagne : l'Oisans représente la moitié des lits hôteliers, loin devant le Vercors, puis le Sud Isère et Belledonne ; La Chartreuse totalise seulement 3% des lits

Répartition de la capacité d'accueil en lits :



- Montagne
- Plaine et Colline
- Agglo grenobloise



- Belledonne
- Chartreuse
- Oisans
- Sud Isère
- Vercors





QUELQUES CARACTERISTIQUES

→ TYPOLOGIE :

- **80% d'hôtels indépendants**, soit 60% des lits
dont 30% adhèrent à une chaîne volontaire
- **20% d'hôtels de chaîne intégrée**, soit 40% des lits
dont Accor, 1^{er} groupe représenté (40%)

→ TAILLE MOYENNE :

- Une moyenne de **69 lits par hôtel** (conforme à la moyenne nationale),
- Les 3*** étant en moyenne les plus grands avec 107 lits contre 62 pour les 2**
- L'agglomération grenobloise se caractérise par les hôtels les plus grands (106 lits)

→ DES EQUIPEMENTS

- **Accès WIFI : 55%** d'hôtels équipés
90% dans l'agglomération grenobloise,
63% en Plaine et Collines,
44% en zone de Montagne
- **Piscine : 27%** ; **Piscine extérieure : 24%**
- **Spa : 7%**
- **Hammam : 6%**
- **Sauna : 11%**

La Montagne très
souvent mieux
équipée ...

→ e - Promotion

- **e-mail : 89%**
- **Site web : 85%**

**Non-équipés :
Plutôt des
hôtels 0* et 1*
indépendants
Quelques 2***



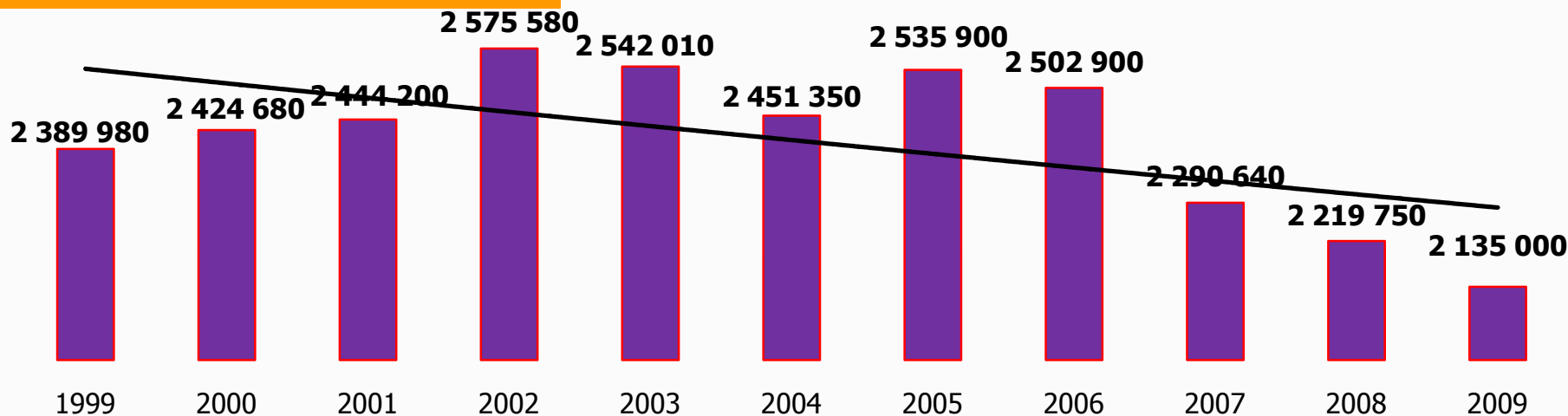
LA DEMANDE : EVOLUTION DE LA FREQUENTATION

Avec environ **2,1 millions de nuitées** dans l'hôtellerie iséroise classée, l'année **2009 s'inscrit pleinement dans la nette décroissance amorcée en 2007 :**

- **-11%** de nuitées en 2009 par rapport à la moyenne des **9 dernières années** soit une **perte d'environ 250 000 nuitées**.
- **-4%** de nuitées en 2009 par rapport à 2008
- Recul marqué en hiver comme en été, sur tous les secteurs géographiques, mais qui concerne davantage le **tourisme d'affaires** et les **clients étrangers**.

NUITEES annuelles, de 1999 à 2009

Données provisoires pour 2009

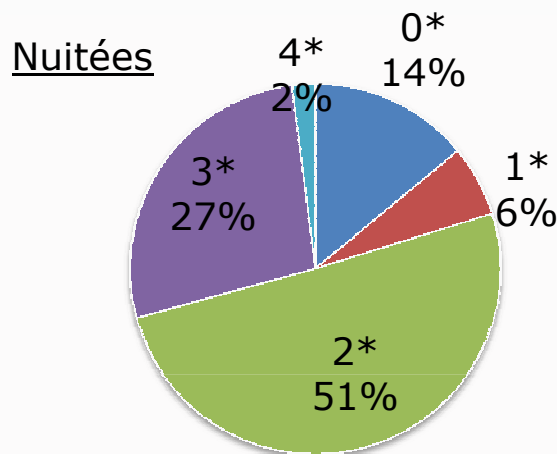


Source des données : INSEE R-A/ORT R-A / CDT38



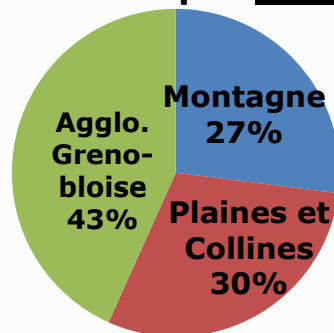
LA DEMANDE : EVOLUTION DE LA FREQUENTATION

Fréquentation par CATEGORIE



	T.O. 2008	Evol/ 2007	2009 tendance*
0*	63%	-5%	↗ +2%
1*	60%	+1%	↘ -5%
2*	54%	-4%	↘ -2%
3*	57%	-2%	↘ -10%
4*	52%	2%	↘ -4%

Fréquentation par ZONE



	T.O. 2008	Evol/ 2007	2009 tendance*
Agglo. Grenobloise	60%	-3%	↘ -5%
Plaines et Collines	55%	-5%	↘ -3%
Montagne	51%	-3%	↘ -6%

Fréquentation par CLIENTS

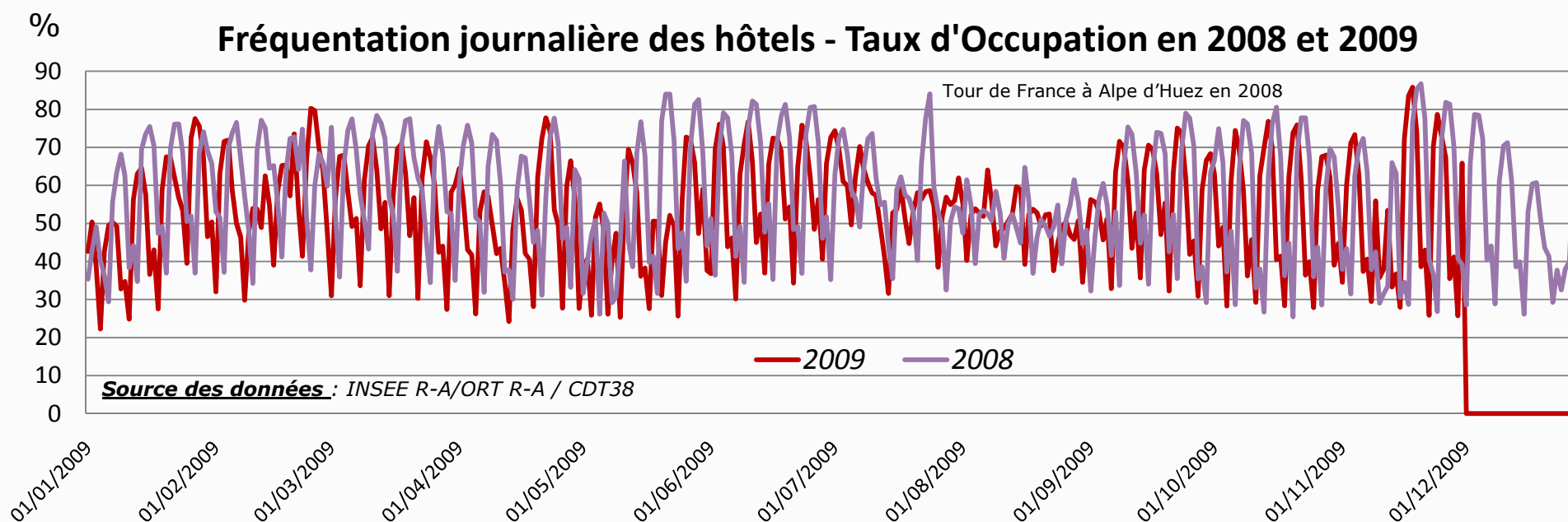
	Poids	Evol/ 2007	2009 tendance*
Clientèles d'AFFAIRES	55%	-3%	↘ -8%
Clientèles ETRANGERES	21%	-6%	↘ -10%

- **Semestre Eté** : 47% de l'activité ; -2% de fréquentation en 2009
- **Semestre Hiver** : 53% de l'activité ; -7% en 2009 (hors nov et déc)
- **50% de clientèles étrangères** en hôtels 4*
- **70% de nuitées d'affaires** dans l'agglomération grenobloise et 66% dans le Pays Viennois

* Données en cours de consolidation



LA DEMANDE : EVOLUTION DE LA FREQUENTATION JOURNALIERE

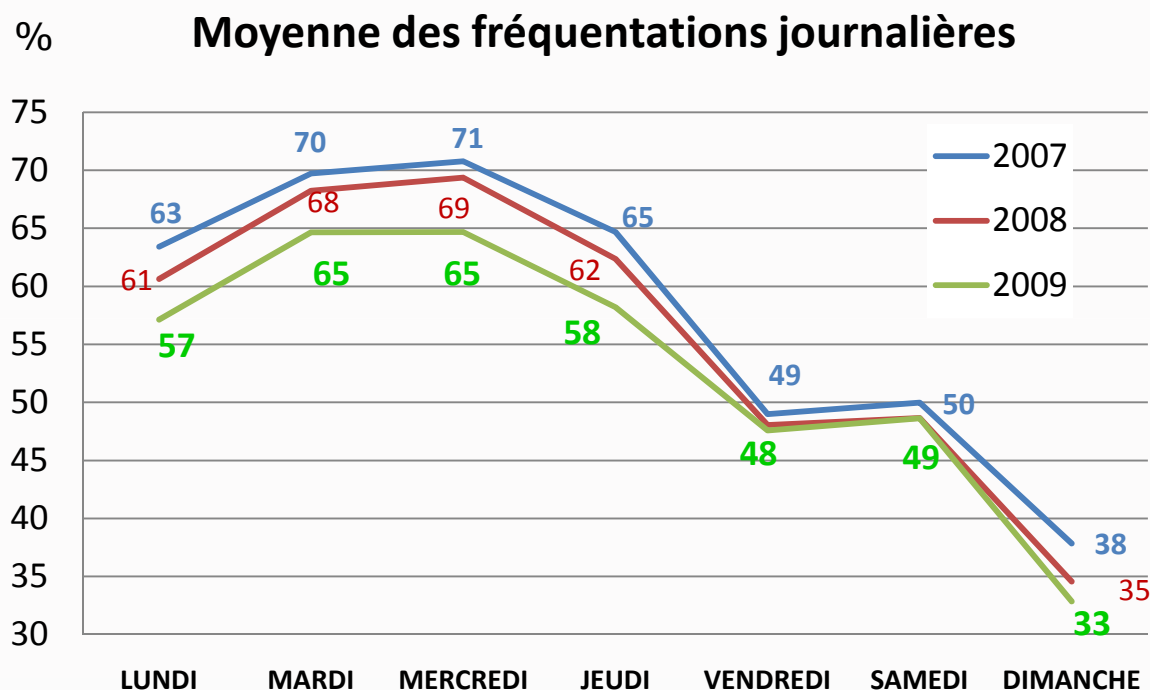


- ❑ En 2009, GLOBALEMENT des « pics » d'activité moins soutenus (max : 86% en novembre contre 88%) et des « creux » plus marqués (mini : 22% en janvier et mai contre 25%) ;
- ❑ L'analyse de l'évolution des taux d'occupation par jour fait apparaître **3 tendances** :
 - 1. Une saisonnalité de l'activité** : période estivale « 20 juillet/5 septembre » plus creuse...
 - 2. Un effet hebdomadaire** : « cœur de semaine versus week-end » (cf. page suivante)
 - 3. Une «contre-performance» des jours fériés** (cf. page 13)

➔ **2 grands segments de clientèles** pour assurer d'un bon niveau de remplissage :
Affaires et Agrément



EVOLUTION DE LA FREQUENTATION JOURNALIERE



Source des données : INSEE R-A/ORT R-A / CDT38

De manière générale, **les hôtels sont plus fréquentés durant la semaine** :

- **Mardi et mercredi** sont les jours de la semaine pour lesquels le taux d'occupation est le plus élevé : 65% en moyenne en 2009
- Le **dimanche**, jour de plus faible fréquentation : 33%
- Les **vendredi et samedi** restent inférieurs de 20 points au cœur de semaine...
- **Lundi et jeudi**, même niveau d'activité...

→ En **termes d'évolutions**, la fréquentation de **week-end a mieux résisté** à la baisse d'activité que celle de **la semaine qui perd -6 points en 3 ans** ; Le tourisme d'affaires apparaît très impacté par la crise...



LA DEMANDE : EVOLUTION DE LA FREQUENTATION JOURNALIERE

Corrélation entre les jours fériés et la fréquentation journalière



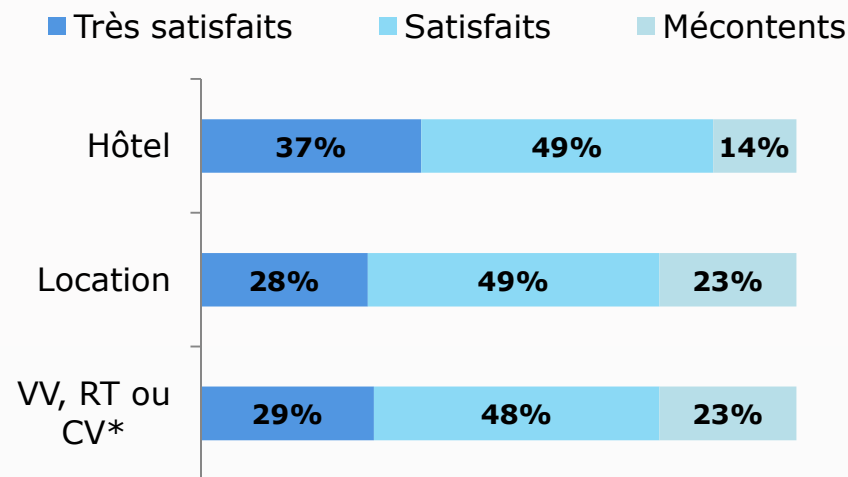
- ❑ En 2009, comme au cours des 3 dernières années, **la fréquentation des hôtels n'est pas « tirée vers le haut » par la présence de jours fériés** qui correspondent davantage à des « creux » de fréquentation (à l'exception du 15 août)



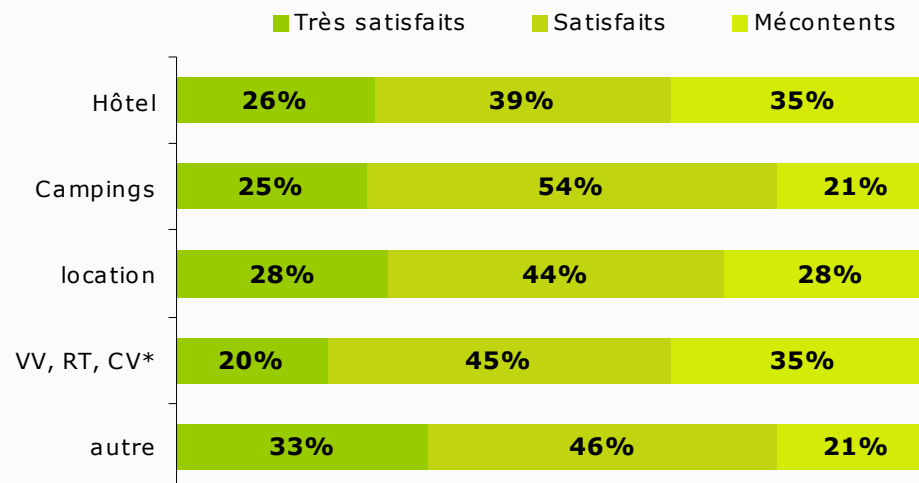
LA DEMANDE : LA SATISFACTION DES CLIENTS DE L'ISERE

La clientèle de l'hôtellerie iséroise se déclare en moyenne plus satisfaite du confort de son hébergement que celles des autres modes d'hébergement enquêtés. Cette tendance est particulièrement affirmée l'hiver (37% de « très satisfaits »).

LE CONFORT DE L'HÉBERGEMENT MARCHAND



* Villages-vacances, résidence de tourisme et centre de vacances.



Base : hivers 2005+2006+2009 soit 3400 clients interrogés

Base : étés 2000+2001+2002+2004 soit 4100 clients interrogés



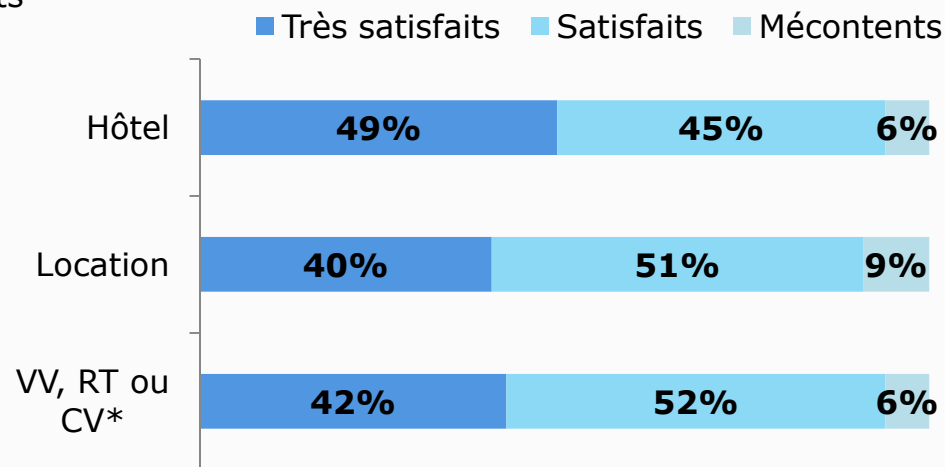
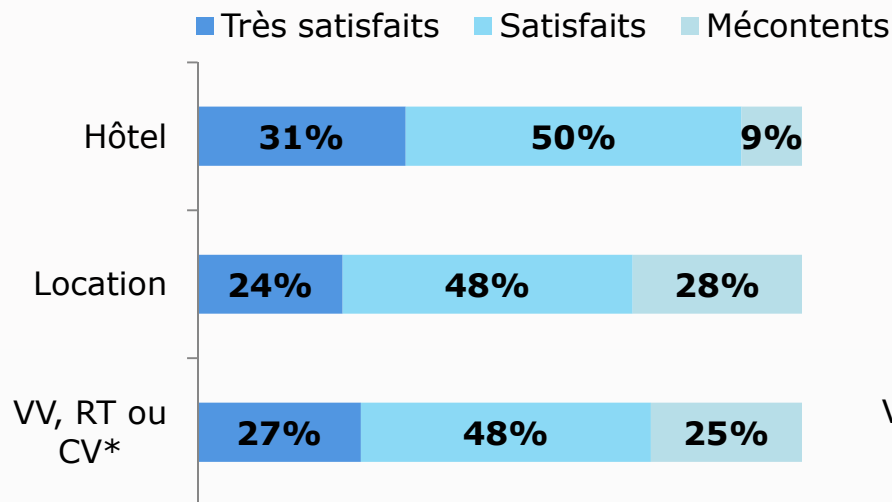
LA DEMANDE : LA SATISFACTION DES CLIENTS DE L'ISERE

Les **équipements des hôtels** satisfont davantage les clients que ceux des autres modes d'hébergement enquêtés. Même constat pour la réservation qui semble plus facile.

LES EQUIPEMENTS DE L'HÉBERGEMENT MARCHAND

LA FACILITE POUR RESERVER L'HÉBERGEMENT OU LE SEJOUR

HIVER



Base : hivers 2006+2009 soit 2400 personnes interrogées

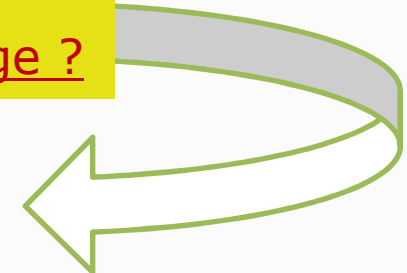


**UN ETAT DES LIEUX QUI SOULEVE DES INTERROGATIONS**

- ❑ Une **offre** hôtelière indépendante en baisse significative dans le département,
- ❑ Des **fréquentations** qui s'érodent, un secteur touché de plein fouet par la crise économique, des chiffres d'affaires impactés...
- ❑ Une **offre globale perfectible** eu égard aux attentes et niveaux de satisfaction des clients (notamment l'été)
- ❑ ...

→ Comment regagner des clients et une belle image ?

*Merci de votre
attention...*

**VOS CONTACTS: Observation/Animation**

Carine ANDRE, responsable
Virginie JACOB, chargée d'enquêtes fréquentation
Cécile EICHINGER, chargée d'enquêtes clientèles

04 76 54 90 71
observatoire@isere-tourisme.com
www.isere-tourismepro.fr

Pour aller « + » loin

Télécharger le DIAGNOSTIC complet de
l'HOTELLERIE EN ISERE
sur

www.isere-tourismepro.fr / [l'Isère en chiffres](#) / hébergements/ hôtellerie