

RESUME DU DIAGNOSTIC DU PARC HOTELIER DE CHAMPAGNE-ARDENNE



STAGE MASTER – Alda RIOU

DIRECCTE Champagne-Ardenne
Pôle 3E - SADEME (Service accompagnement et développement des
entreprises et des mutations économiques)
Mission Appui Conseil au Tourisme
2 rue Grenet Tellier
51000 Châlons-en-Champagne

Contact : Mme Hélène BERTHAUT
Chef de la Mission
Tél : 03 26 69 33 71 – Fax : 03.26.69.35.77
E-mail : helene.berthaut@directe.gouv.fr



Ministère du Travail, de la Solidarité
et de la Fonction Publique

SOMMAIRE

- Remerciements
- 1 - Le cadre du stage
- 2 – Le parc hôtelier régional
- 3 – Le panel sélectionné et le taux de réponse
- 4 – Les échéances
- 5 – Conclusion enquête Sécurité-Incendie
- 6 - Conclusion enquête Accessibilité Handicapés
- 7 - Conclusion enquête Nouveau Classement
- 8 – Conclusion générale
- 9 – Recommandations
- Annexe : Volet Aides

REMERCIEMENTS

Tout d'abord, un grand merci à toutes les personnes qui ont bien voulu me recevoir pour cette étude :

Mme Hélène BEAUFORT – CCI Reims/Epernay,
Melle Amélie JOFFRIN - CCI de Troyes,
Mme Isabelle LANIESSE – CCI Châlons-en-Champagne,
M. Mathieu PARENT – CCI des Ardennes,
Mme Chantal PINTEAUX – CCI de la Haute-Marne

L'Office de Tourisme de Reims, associé dans cette démarche, pour leur précieuse collaboration et en particulier :

M. Michel PANETIER, Directeur,
Mme Yamina ZIATA, Responsable Accueil, Information et Qualité,
Et Melle Florence FAYE, Conseillère,

L'Office de Tourisme de Troyes,
M. Nicolas VILLIERS – Directeur,

M. Gérard GUY – Président CPIH Haute-Marne et hôtelier,
M. Thierry GALY – Administrateur UMIH Aube,
M. Bernard LACOTE - Délégué Régional au Commerce et à l'Artisanat,
Mme Sandrine WALLERICH – Service de la Protection Civile à la Préfecture de la Marne,
Services du SDIS de l'Aube ,
Services du SDIS des Ardennes,
M. Romain CADOT – DREAL?
Mme Rachel DEBELLE - CDT Marne – Handicap.

Et enfin un grand merci à **Mesdames et Messieurs les Hôteliers interviewés**, pour le temps qu'ils ont bien voulu me consacrer ; malgré souvent un emploi du temps chargé, ils ont eu la gentillesse de me recevoir et de me faire part de leur analyse et leurs remarques pertinentes sur l'hôtellerie champ-ardennaise.

J'espère que le travail réalisé contribuera à améliorer leur quotidien.

1 – LE CADRE DU STAGE

1 – LE TERRITOIRE ÉTUDIÉ

La région Champagne-Ardenne (Ardennes, Marne, Haute-Marne, Aube) est concernée par la modernisation de l'offre hôtelière.

2 – BUTS ET OBJECTIFS DE L'ÉTUDE

- établir un état des lieux du parc hôtelier, étudier les impacts et les conséquences des mises aux normes accessibilité, sécurité-incendie, et nouvelles normes de classement hôtelier.
- recenser les aides auxquelles peuvent prétendre les hôteliers pour ces travaux de mises aux normes, ainsi que pour les divers diagnostics demandés pour ces mises aux normes.

3 – LE POIDS ECONOMIQUE DE L'HOTELLERIE

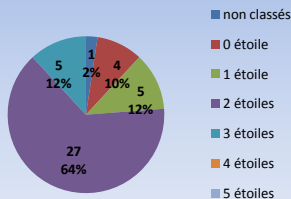
- AU NIVEAU MONDIAL :
671.5 Milliards d' euros (en 2009)
- AU NIVEAU NATIONAL :
15 .685 millions d'euros (en 2007)

4 – LE POIDS DU TOURISME REGIONAL

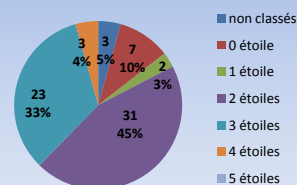
- 1.36 milliards d'euros de recettes ,
- 15.000 emplois,
- Dépense moyenne : 79.50 € / jour.

2 – LE PARC HOTELIER REGIONAL

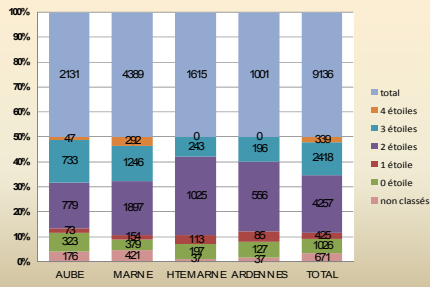
Composition parc hôtelier des ARDENNES
Total : 42 hôtels



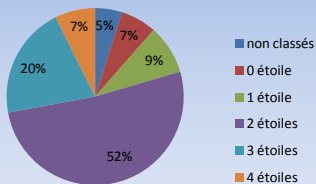
Composition parc hôtelier de l'AUBE - Total : 69 hôtels



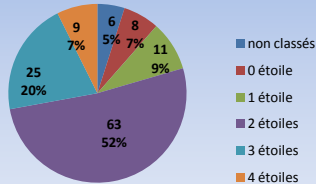
ENSEMBLE PARC HOTELIER REGIONAL - Nbre de chambres au 01/01/2009



Composition parc hôtelier de la HAUTE-MARNE - Total : 71 hôtels



Composition parc hôtelier de la MARNE - Total : 122 hôtels



L'offre (Source : INSEE CHAMPAGNE-ARDENNE)

Nombre d'hôtels = 304

La fréquentation (Source : INSEE DGCIS)

Nuitées totales = 2 614 684

Taux d'occupation (Source : INSEE DGCIS)

Toutes catégories = 55.5%

Nombre de chambres = 9 136

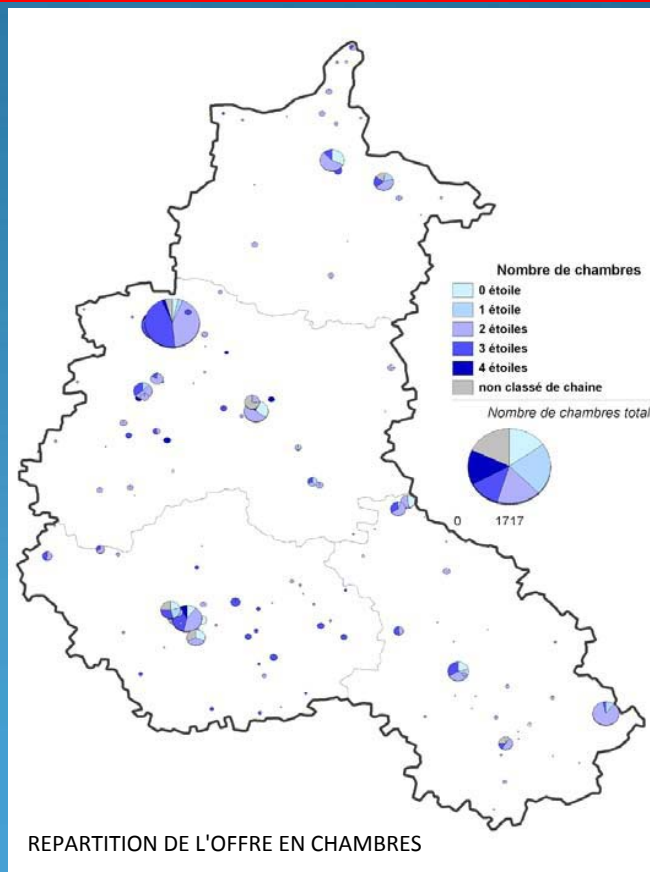
Nombre de lits = 18 272

Nuitées françaises = 1 791 901

Nuitées étrangères = 822 783

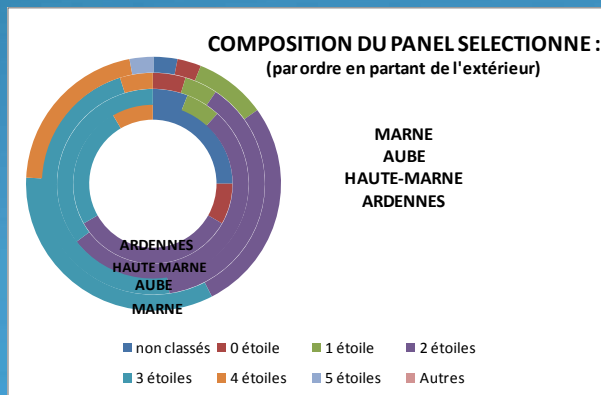
Chaîne = 61.5%

Indépendants = 50.7%



3 – LE PANEL SELECTIONNE ET LE TAUX DE REPONSE

SELECTION TOTALE INITIALE					
TYPE	AUBE	MARNE	HAUTE MARNE	ARDENNES	TOTAL GENERAL
non classés	0	1	1	3	5
0 étoile	1	1	0	1	3
1 étoile	1	3	1	0	5
2 étoiles	8	9	9	4	30
3 étoiles	10	11	6	3	30
4 étoiles	1	7	0	1	9
5 étoiles		1			1
<i>Autres</i>					0
TOTAL	21	33	17	12	83



HOTELS VISITES ou AYANT REPONDU AU QUESTIONNAIRE					
TYPE	AUBE	MARNE	HAUTE MARNE	ARDENNES	TOTAL GENERAL
non classés		1	2	3	6
0 étoile		1			1
1 étoile	1		1		2
2 étoiles	3	8	8	3	22
3 étoiles	11	10	6	3	30
4 étoiles	1	6		1	8
5 étoiles					0
<i>Autres</i>				2	2
TOTAL REPONSES	16	26	17	12	71
	(1 /téléph)	(2 /téléph)	(3 par tél/mail)		
TOTAL SELECTION	21	33	17	12	83
% REPONSES/ SELECTION	76,19%	78,79%	100,00%	100,00%	85,54%
PARC REGIONAL 2009	69	122	71	42	304
% REPONSES/ PARC REGIONAL	23,19%	21,31%	23,94%	28,57%	23,36%

Le taux de réponse global par rapport au panel sélectionné est de 85,54 % ; ce taux de réponse représente 23,36 % du parc régional, donc un panel suffisamment consistant pour être représentatif.

Ces 71 questionnaires administrés ont permis de recueillir des données quantitatives et des données qualitatives, avec des commentaires « ouverts » sur les sujets traités, et les sujets connexes.

4 – LES ECHEANCES

• LA SECURITE INCENDIE

L'arrêté du 24 Juillet 2006* est venu compléter les règles applicables aux ERP ; cette réglementation devra être appliquée dans les Hôtels de 5° catégorie

avant le 4 août 2011.

Cet arrêté s'applique non seulement aux établissements à créer (construction, réhabilitation, rénovation) mais aussi aux établissements existants.

*: http://www.legifrance.gouv.fr/jjo_pdf.do?cidTexte=JORFTEXT000000264389

• LE NOUVEAU CLASSEMENT HOTELIER

La loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 * prévoit que les hôtels ont jusqu'au

23 juillet 2012

pour demander les nouvelles étoiles. Le nouveau classement hôtelier reste une démarche

*: <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT00020892055&categorieLien=id>

• L'ACCESSIBILITE HANDICAPES

La loi n° 2005-102 du 11 février 2005* pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, prévoit que tous les établissements recevant du public (ERP) doivent être en conformité :

avant le 1° janvier 2015

(+ obligation de diagnostic pour les 3° et 4° catégorie avant le 1° janvier 2011).

<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000809647&fastPos=1&fastReqId=1639736120&categorieLien=cid&oldAction=rechTexte>

5 – CONCLUSIONS SECURITE-INCENDIE

1°) Aucun hôtelier ne conteste la nécessité des règles de SECURITE-INCENDIE, d'ailleurs aucun établissement interviewé n'était classé NON CONFORME

2°) Cependant, ils déplorent le même traitement des établissements parisiens faisant de l'accueil social d'urgence (HOTEL PARIS-OPERA) et l'hôtellerie traditionnelle, aboutissant à un durcissement constant des normes et par voie de conséquence des coûts de plus en plus lourds pour l'hôtelier.

3°) Le coût de la mise aux normes SECURITE INCENDIE mobilise souvent les capacités d'emprunt et/ ou d'autofinancement au détriment d'investissements susceptibles d'apporter une valeur ajoutée à leur prestation (décoration, équipements sportifs, spas...).

4°) De plus, la multiplication des contrôles et des prestataires en matière de Sécurité Incendie pèse lourdement sur la rentabilité, de façon inversement proportionnelle à la capacité d'accueil de la structure.

5°) Pour finir, les hôteliers soulignent la para-concurrence de fait des chambres d'hôtes (idem pour l'accessibilité handicapés et le nouveau classement hôtelier que nous verrons plus loin).

6 – CONCLUSION ACCESSIBILITE HANDICAPES

Les principaux éléments influant sur le coût des travaux de mise en accessibilité handicapés ne sont ni la capacité de l'hôtel, ni le classement hôtelier.

Les éléments déterminants sur le coût de la mise en accessibilité handicapés, sont :

1°) La date de construction du bâtiment et les contraintes patrimoniales* : tous les bâtiments construits après 2006 doivent être conformes à la nouvelle réglementation et l'impact financier est très faible.

2°) La géolocalisation* : les hôtels construits en-dehors du centre-ville et non-mitoyens ont plus de latitude pour la mise en conformité des accès (rampes d'accès, portes automatiques, ascenseurs...).

3°) L'entretien régulier des bâtiments permet également la mise aux normes progressive et à moindre coût en groupant avec d'autres travaux (maintenance, décoration, agrandissement, services ou équipements supplémentaires : piscines, spas, salle de fitness...).

4°) L'affiliation à une chaîne ou l'adhésion à une franchise assure des fonctions de soutien qui permettent un accès simplifié à la réglementation et une mise en œuvre plus facile (logistique, constitution de dossier, maintenance...).

5°) L'amplitude des écarts-type constatés sur les hôtels interrogés s'apparente aux écarts-type constatés lors de l'enquête Accessmétrie (voir plus haut).

6°) C'est l'application des nouvelles normes d'accessibilité handicapés - et plus particulièrement le handicap physique - qui posent le plus de problèmes financiers aux petites structures hôtelières traditionnelles, qui sont par ailleurs les plus fragilisées du secteur.

7 – CONCLUSION NOUVEAU CLASSEMENT

1°) L'hôtellerie de chaîne est largement favorisée par les critères du nouveau classement : plusieurs hôteliers dénoncent la « convergence » des référentiels internes des principales chaînes (ACCOR) et des critères du nouveau classement hôtelier.

2°) La petite hôtellerie traditionnelle n'atteint pas la taille critique du point de rentabilité (pour un établissement de 2 ou 3 *, le minimum communément admis est de 40 chambres¹): la moyenne constatée pour le panel des 11 hôtels indépendants inférieurs au classement 4 étoiles est de :

21 chambres seulement (mini : 7 – maxi : 40 pour 1 seul établissement en 3*) !

Elle risque donc de ne pas pouvoir répondre aux critères du nouveau classement par manque de moyens financiers.

3°) La petite hôtellerie traditionnelle ne bénéficie pas des fonctions de soutien (maintenance, juridique, qualité, administratif ...) ; ils souhaiteraient un meilleur accompagnement logistique et financier pour la montée en gamme.

4°) Les hôtels-restaurants sont favorisés par rapport aux hôtels « secs » : la répartition des frais de personnel sur les deux structures permet une meilleure rentabilité ; de plus, l'activité hôtelière bénéficie indirectement des baisses de TVA accordées à la restauration : plusieurs hôteliers-restaurateurs citent « le ballon d'oxygène » apporté à leur trésorerie par la baisse de la TVA, qui leur a permis d'assurer une partie des investissements en autofinancement.

5°) La nouvelle grille ne va pas assez loin sur certains points essentiels au confort : par exemple, les normes isophoniques ; ce point est soulevé dans le « Livre Blanc du Comité pour la Modernisation de l'Hôtellerie Française » de Mark Watkins.

6°) Trop peu de données en termes de coûts ont été communiquées lors de l'étude pour avoir une évaluation chiffrée de l'impact du nouveau classement au niveau régional. Néanmoins, les chiffres relevés pour la Sécurité-Incendie et l'Accessibilité Handicapés semblent corroborer l'estimation nationale de : 10 Milliards d'euros – avec des écarts-types d'autant plus importants selon que l'hôtelier aura investi progressivement ou non.

8 – CONCLUSION GENERALE

Les différentes crises successives depuis 2009 qu'a connues et que connaissent encore le secteur du tourisme mondial :

- économique,
- environnementale (volcan),
- monétaire (taux de change défavorable à l'euro par rapport au dollar et à la livre sterling),
- politique (risque de terrorisme),
- et sociale (récentes grèves contre la réforme des retraites),

ainsi que la baisse de rentabilité constante du secteur hôtelier français, impactent directement l'activité touristique et hôtelière régionale.

La crainte récurrente des hôteliers de Champagne-Ardenne est que l'activité ne recule après l'embellie des deux premiers trimestres 2010. Beaucoup d'entre eux ont en effet reporté ou arrêté leur programme de rénovation ou l'achat de nouveaux équipements, en attendant d'avoir une visibilité à moyen et long terme ; ils signalent qu'ils ont pu traverser cette période difficile en vivant sur leur trésorerie.

La situation est la plus préoccupante sur les petits établissements traditionnels, en particulier en zone rurale, où les taux d'occupation sont les plus faibles.

Enfin, la mise en œuvre successive des nouvelles réglementations (Sécurité-Incendie, Accessibilité Handicapés et Nouvelles normes hôtelières), bien que nécessaires à la modernisation et à la restructuration de l'offre hôtelière régionale, arrivent à échéance dans un climat économique incertain et très fluctuant (voir déclaration M. NOVELLI suite aux conclusions du rapport de Jean-Luc MICHAUD).

9 – RECOMMANDATIONS

Dans ce contexte de crise, il convient plus que jamais d'explorer et de mettre en place des synergies entre le public et le privé, à tous les échelons de la chaîne de l'offre hôtelière.

⇒ Remettre les PROFESSIONNELS, en particulier les HOTELIERS Indépendants, au sein des réflexions et des dispositifs.

⇒ Développer les synergies et mieux définir les missions de chacun :

INTERVENANTS PUBLICS :

ETAT , PREFECTURES
DIRECCTE
UNITES TERRITORIALES
CONSEIL REGIONAL
CONSEILS GENERAUX
COLLECTIVITES TERRITORIALES
(Communautés d'Agglomérations,
Communauté de Pays, Villes, ...)

ORGANISMES DE PROMOTION DU TOURISME :

ATOUT France
COMITE REGIONAL DU TOURISME
COMITES DEPARTEMENTAUX DU TOURISME
OFFICES DE TOURISME

PROFESSIONNELS :

HOTELIERS (Indépendants, franchisés, chaînes)

⇒ Permettre un accès plus facile aux informations pour les petites structures, par la création d'un GUICHET UNIQUE (ex : Préfecture ?).

⇒ Développer les démarches collectives de l'interprofession : négociation tarifs spéciaux auprès des cabinets d'audits, subvention bonifiée des audits.

⇒ Conditionner l'octroi des subventions à des engagements de formation orientées vers la commercialisation et la connaissance du marché : tarification différenciée (yield management) et vente en ligne par exemple (cible prioritaire : le dirigeant).

DISPOSITIFS SPECIFIQUES POUR LES PETITS HOTELIERS INDEPENDANTS LES PLUS FRAGILISES :

⇒ Mettre en place des structures d'accompagnement personnalisées, auprès des petits hôteliers indépendants : intervenant ou chargé de mission (C.C.I. ou chambre consulaire ?) pour une meilleure prise en compte des spécificités de chaque territoire.

⇒ Pour les hôteliers possédant les murs et le fonds, réfléchir au rachat par une ou plusieurs collectivités et/ou partenaires privés (OPAH, Collectivités Territoriales, agents immobiliers ...) des établissements trop vétustes ou pas assez rentables, à des fins de requalification :

- transformation en logements sociaux ,
- réhabilitation en appartements en location-vente ...

⇒ En cas d'impossibilité de cession ou de requalification (voir ci-dessus), pour les hôteliers indépendants arrivant en fin de carrière, il conviendrait de prévoir un volet social approprié (ex. : RSI ?).

DISPOSITIF SPECIFIQUE SECURITE INCENDIE :

⇒ Dupliquer l'initiative de la CCI des Ardennes aux autres départements : pour les hôteliers souhaitant obtenir un classement supérieur, faire un diagnostic SI gratuit avec un préventiviste des services du SDIS.

DISPOSITIF SPECIFIQUE ACCESSIBILITE HANDICAPE :

⇒ Dupliquer l'initiative de la CCI des Ardennes aux autres départements : pour les hôteliers souhaitant obtenir un classement supérieur, faire un diagnostic Accessibilité Handicapés gratuit, et rechercher des solutions palliatives - si nécessaire – avec d'autres partenaires (CCI, comptables, CDT, ...).

⇒ Développer la mise aux normes Accessibilité Handicapés dans les petits établissements ou les plus fragiles économiquement sur la base du volontariat : constituer un fonds alimenté par des pénalités annuelles appliquées aux hôtels non conformes (comme dans les entreprises). Ce fonds permettrait ensuite de mieux soutenir les petits hôtels candidats au label Tourisme Handicap.

⇒ S'assurer en parallèle d'un bon « maillage du territoire » : des structures adaptées aux normes accessibilité réparties équitablement sur l'ensemble du territoire (ex. : 1 hôtel tous les 30 kms ?).

⇒ Impliquer et associer les professionnels du bâtiment sur des solutions économique et innovantes en matière d'accessibilité des bâtiments (ex : Organiser un concours national dans les écoles d'architecture sur le thème : « Accessibilité Handicapés dans les petits hôtels – ou petites structures accueillant du public : l'alliance du design et des solutions architecturales économiques »)