

Compte-rendu Atelier n°6 : l'Hôtellerie Traditionnelle Jeudi 20 juin - Conseil Général

Étaient présents :

Luc Barrière – Conseiller création/reprise - Initiative Périgord – Chambre du Commerce et de l'Industrie
Laurent Beaussoubre – Chargé de mission tourisme – Conseil Région d'Aquitaine
Beziade
Philippe Besse – Directeur de l'Agence Périgord Développement
Jean-Luc Bousquet – Président de l'Union des Métiers et de l'Industrie Hôtelière de la Dordogne et représentant de l'UMIHRA et du Club Hôtelier Sarlat Périgord Noir
Céline Carteron – Crédit Agricole Charente-Périgord
Jean-Claude Charbonnet - Agent de développement - Direction de l'Economie et de l'Emploi - Conseil général
Delphine Darcos – Conseillère au service Développement Entreprises - Chambre du Commerce et de l'Industrie de la Dordogne
Florent Delbos – Chargé de mission Pays du Périgord Vert
Jean-Fred Droin – Président du Comité Départemental du Tourisme
Serge Fourcaud – Vice Président du Conseil général chargé de l'Economie et de l'Emploi, Président du Pays du Grand Bergeracois
Agnès Gauthier-Delmas – Conseillère de développement – Conseil général
Nathalie Girol – Chargée de mission Pays du grand Bergeracois
Benoit Jamet – Directeur de l'I.U.T de Périgueux Bordeaux IV
Chantal Lacombe –Crédit Agricole Charente-Périgord
Pierrette Laffitte – Chargée de mission Pays du Périgord Noir
Lydie Laviale – Chargée de mission Pays de l'Isle en Périgord
Jacqueline Leymarie – Présidente de l'association Logis de France
Marjolaine Manein – O.T de Périgueux
Véronique Mysius – Adjointe du chef du service du Tourisme et du Développement Touristique - Conseil Général
Monsieur Parsy – Président de l'Association Maîtres Restaurateurs
Frédéric Perraud – Directeur de l'O.T de Périgueux
Jean-Philippe Sautonie – Directeur général adjoint du Conseil général, en charge de l'Organisation et du Développement Territorial
Madame Tramont – Hôtel La Charmille – Club Hôtelier de Périgueux
Laurence Vallée Hans – Chef du Pôle Développement Territorial – Préfecture de la Dordogne

Introduction par Jean-Philippe Sautonie, Directeur Général de l'Organisation et du Développement Territorial du Conseil général :

Les ateliers s'inscrivent dans la continuité de la 1^{ère} Conférence Départementale du Tourisme du 24 janvier dernier, au cours de laquelle la Président a rappelé l'objectif du Département de développer une véritable économie du tourisme en Dordogne, en prenant en compte l'enjeu de l'emploi sur l'ensemble du territoire.

La volonté du Département est d'établir un schéma départemental touristique concerté prenant en compte les problématiques du tourisme afin de passer de 3 à 4 millions de visiteurs, à

travers des projets phares, comme Lascaux IV notamment (le Département vient de négocier deux prochains contrats pour l'exposition Lascaux III à Montréal et Houston.).

L'atelier « hôtellerie traditionnelle » est un atelier très important. En effet, l'hôtellerie française rencontre de nombreuses difficultés et ne se porte pas très bien. Le constat est posé et au cours de cet atelier, l'idée est de partager les forces et les faiblesses de ce secteur afin d'apporter, de façon concertée, des solutions pour reconstruire, développer et faire évoluer une hôtellerie qui permette d'accueillir les touristes et de répondre à la demande d'aujourd'hui.

Le Département envisage de revoir son règlement d'intervention sur l'hôtellerie traditionnelle. On peut rappeler qu'il intervient déjà sur ce secteur, notamment par l'aide à l'audit « mises aux normes » (46 établissements l'ont sollicitée), l'appui aux investissements pour la rénovation et la réhabilitation (environ 3 ou 4 hôtels / an).

Néanmoins, ces aides sont-elles suffisantes pour répondre aux importants besoins en terme de rénovation, de réhabilitation / mises aux normes et de modernisation, mais également de transmission et de création d'entreprises ?

Ce 1^{er} atelier sur cette thématique est un point de départ. Un groupe de travail - composé du Conseil général (les services du Tourisme et de l'Economie), du CDT, de la Chambre de Commerce et d'Industrie, de l'Union des Métiers de l'Industrie Hôtelière, l'Etat et la Région - sera mis en place dès septembre pour travailler à la mise en œuvre d'une véritable politique concertée, en faveur de l'hôtellerie traditionnelle.

Marie-Pascale Raynaud, Directrice Adjointe du Comité Départemental du Tourisme, excuse Christophe Gravier, Directeur du CDT et Jean-Fred Droin, Président du CDT, retenus pour raisons professionnelles. Elle présente la méthodologie d'animation des ateliers et introduit le constat et les questions posées aux participants.

Constat

Quelques éléments au plan national sur les difficultés de l'hôtellerie indépendante (cf article de Mark Watkins, Cabinet Coach Omnium, Comité pour la modernisation de l'hôtellerie française – juin 2013) :

- ¼ de disparitions d'hôtels au niveau national depuis 1995
- Fermeture de 2 établissements par jour sur les 3 dernières années.
- En 2008, 53% des hôteliers indépendants cherchaient à vendre (ou envisageaient de vendre) pour les raisons suivantes :
- Taille critique des hôtels
- Il y a une cascade de réglementations induisant des investissements pour la plupart non productifs (ex. portes coupe feu...qui n'ajoutent rien au charme de l'établissement...)
- Les hôteliers rencontrent des problèmes de commercialisation - contraintes imposées par les OTA (agences de voyage en ligne)
- La France est entrée en période de crise économique : pression sur les prix.

Cependant sur 14 000 indépendants, ½ se porte bien, ¼ est juste à l'équilibre et ¼ est en difficultés.

Au plan départemental :

Il est rappelé les principaux chiffres issus de l'Observatoire du CDT (cf document complet remis dans le dossier)

- L'hôtellerie représente 8% des lits marchands du département
- 230 hôtels dont 142 nouvellement classés (221 classés en 2012)
- 44% des lits en 3*- 1 seul 5*
- Périgord noir : 49% des lits
- 1 million de nuitées en 2012 (-1,6 % sur 4ans)
- Meilleur taux d'occupation en 3*
- Meilleur taux d'occupation sur l'unité urbaine de Périgueux
- 2/3 nuitées sont réalisées hors juillet-août
- En Dordogne, seulement 55 hôtels ont plus de 25 chambres (seulement 9 en Périgord Pourpre et 2 en Périgord Vert).
- Environ 140 exploitants ont plus de 55 ans (source : RCS)
- Pour rappel, évolution sur la durée du schéma 2007-2013 : 8520 lits marchands hôtellerie en 2006 et 8699 lits marchands en 2013 (+2,1%)

Objectifs à atteindre avec le groupe de travail à l'issue de cet atelier :

Maintenir et développer l'hôtellerie traditionnelle du département face aux défis des années à venir (horizon 2020).

Les participants associés :

4 Pays, institutionnels (Etat, Région, Département, chambre du Commerce et d'Industrie et ses satellites), secteur bancaire, principaux O.T, Clubs hôteliers, U.M.I.H.

La Thèse :

L'hôtellerie traditionnelle de la Dordogne est adaptée pour faire face aux attentes de la clientèle des années à venir (d'ici 2020)

Les participants se positionnent à tour de rôle, selon leur opinion, sur l'échelle de valeur suivante :

- ++ = tout à fait d'accord
- + = d'accord
- = pas d'accord
- = pas du tout d'accord

Nombre de votants : 22

Résultat des votes :

--	-	+	++
3	16	3	0
-- et - = 19 votes pas d'accord		+ et ++ = 3 votes d'accord	

Commentaires recueillis suite aux votes des participants sur la thèse :

Le tableau ci-dessous retranscrit les commentaires des participants selon leur vote :

votes -- et -	votes + et ++
<p><u>Financements :</u></p> <ul style="list-style-type: none">♦ Il n'y a pas suffisamment de capacité financière pour répondre aux investissements nécessaires à l'évolution hôtelière (normes, modernisation, équipements...)♦ Se pose le problème du financement pour améliorer la situation de l'hôtellerie en général♦ La faible rentabilité de l'établissement ne permet pas de réaliser les investissements obligatoires (normes) et nécessaires pour répondre aux exigences de la clientèle <p><u>Communication :</u></p> <ul style="list-style-type: none">♦ Il faut travailler la communication pour le tourisme d'affaires♦ Il faut mener un gros travail en termes de communication et de visibilité sur internet <p><u>Adaptation de l'offre :</u></p> <ul style="list-style-type: none">♦ Il y a un problème de mise aux normes des établissements (notamment pour le handicap d'ici 2015) dont le coût est très élevé♦ Dans l'hôtellerie indépendante, les équipes sont restreintes et pas forcément bien formées♦ Il y a un gros besoin de modernisation du parc hôtelier sans forcément augmenter l'offre de services♦ Le parc hôtelier est sans doute suffisant mais n'est pas adapté aux exigences des clients♦ Les hôtels manquent d'équipements de loisirs, de salle de séminaire (tourisme d'affaires) et de salle de restauration	<ul style="list-style-type: none">♦ Le territoire propose une offre variée et diversifiée♦ L'hôtellerie a bien résisté en Dordogne par rapport aux autres départements d'Aquitaine ces 5 dernières années♦ Des repreneurs extérieurs ont réalisé de gros investissements pour reprendre des hôtels ce qui montre que le département est attractif

- ♦ Il faut améliorer la qualité de l'hôtellerie et de la restauration
- ♦ On note un problème de cohérence entre le classement et la qualité de l'hébergement (on a subi le dictat des hôtels de chaîne)
- ♦ Les hôteliers devraient sans cesse investir afin de répondre aux exigences de la clientèle qui évoluent beaucoup plus vite qu'avant
- ♦ On note une faible offre famille en hôtellerie
- ♦ Il y a un déficit en chambres (quantitatif et qualitatif) en Périgord Vert
- ♦ La capacité hôtelière est insuffisante sur certains secteurs (ex : Lascaux IV)
- ♦ Il faut différencier le Sarladais et le reste du département qui n'ont pas les mêmes enjeux
→ axes stratégiques différents
- ♦ il faudrait définir les types de clientèles

Transmission / reprise :

- ♦ La plupart des hôteliers atteignent l'âge de la retraite ce qui pose un problème d'accueil dans les 10 ans à venir = problème de transmission
- ♦ Il faut appréhender la transmission même si le département attire des repreneurs
- ♦ C'est un cercle vicieux il faut des moyens financiers pour reprendre ou acheter (minimum 50% d'apport) ce qui pose le problème de la transmission
- ♦ Les repreneurs ne sont parfois pas des professionnels de l'hôtellerie

- ♦ Quid d'une augmentation de 25% des visiteurs s'ils ne font que passer et ne consomment pas sur place (pas de création d'emploi) ?

Question n° 1 :

Selon vous, quelles sont les forces et les faiblesses actuelles de l'hôtellerie traditionnelle de Dordogne ?

Forces	Faiblesses
<p><u>Adaptation de l'offre :</u></p> <ul style="list-style-type: none">♦ Les hébergeurs proposent des tarifs attractifs♦ La diversité de l'offre peut satisfaire quasiment tous les types de clientèles♦ Le Département offre également une diversité paysagère qui rend l'environnement des hôtels attractif♦ L'hôtellerie est en grande partie traditionnelle, il y a peu d'hôtels de chaîne sur le département♦ Les hôtels ont une dimension humaine et familiale♦ Les hôtels sont intégrés dans leur environnement♦ Beaucoup d'établissements possèdent un bâti de qualité et de charme♦ Il faut travailler sur la saisonnalité (bon nombre d'hôtels sont ouverts à l'année) <p><u>Transmission / reprise :</u></p> <ul style="list-style-type: none">♦ Le taux de reprise des hôtels du département est meilleur que le taux national ce qui traduit une attractivité du territoire pour les acquéreurs <p><u>Communication/commercialisation/formation :</u></p> <ul style="list-style-type: none">♦ Le département dispose d'une forte notoriété♦ Le tourisme en Périgord est une image porteuse	<p><u>Adaptation de l'offre :</u></p> <ul style="list-style-type: none">♦ L'offre est peu adaptée aux nouvelles exigences des clientèles♦ Les hôteliers rencontrent des difficultés pour s'adapter à l'évolution permanente des attentes et des exigences des clients♦ On note un manque de services annexes dans les hôtels♦ La décoration de l'hôtellerie est en général désuète♦ Le parc hôtelier est en général vieillissant ce qui engendre des coûts importants de rénovation et d'embellissement♦ Un bon nombre d'hôtels n'est pas ouvert toute l'année (problème de saisonnalité)♦ Il y a une absence de vision à long terme♦ L'hôtellerie traditionnelle est mal répartie sur le territoire (49% des lits sont en Périgord Noir) <ul style="list-style-type: none">♦ La remise aux normes des établissements est contraignante et très coûteuse <p><u>Transmission / reprise :</u></p> <ul style="list-style-type: none">♦ On note un faible taux de reprise des de repreneurs car cela nécessite de lourds investissements♦ L'âge avancé des exploitants pose la question de la transmission d'entreprise <p><u>Communication/commercialisation/formation :</u></p> <ul style="list-style-type: none">♦ Il y a un problème de commercialisation des établissements et un manque de visibilité sur Internet♦ Il manque un plan de formation sur les langues étrangères et les nouvelles technologies de l'information et de la communication (TIC) pour accroître la qualité de l'accueil♦ Certains hôteliers ne peuvent pas suivre les formations par manque de temps et de personnel♦ Se pose le problème de l'adaptation aux nouvelles technologies. La plupart du temps, l'exploitant est « multi-casquettes » : cuisine, gestion stocks, gestions du personnel et

	<p>financière. Par manque de temps et aussi par méconnaissance, il ne peut pas s'occuper de l'image de l'établissement sur internet et de gérer la veille sur les sites d'avis notamment.</p> <ul style="list-style-type: none"> ♦ La partie « internet » est souvent réalisée en externe, par des professionnels. Former les exploitants aux nouvelles technologies serait très insuffisant, par manque de temps et aussi parce que ce n'est pas leur métier. Par contre une formation non technique (ex : messages adaptés à ce média) est utile (ex web éditorial CDT) <p><u>Financement rentabilité :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ♦ On note un problème de rentabilité des établissements ♦ La capacité d'autofinancement est insuffisante ♦ Les tarifs peu élevés peuvent être un handicap pour la santé financière des établissements
--	---

Question n° 2 :

En reprenant la liste des faiblesses relevées par l'ensemble des participants, listez les 3 qui doivent être traitées en priorité d'ici 2020 dans le cadre du futur Schéma de Développement Touristique Départemental.

Faiblesses	votes	
Problèmes de financement et de rentabilité	19	1er
Offre peu adaptée aux clientèles (services, ...)	14	2^{ème}
Difficultés liées à la commercialisation et mauvaise visibilité sur le Web	9	3^{ème}
Structures vieillissantes	8	4 ^{ème}
Saisonnalité	7	5 ^{ème}
Age des exploitants Difficulté de transmission	5	6 ^{ème}

Question n° 3 :

A partir des 3 principales faiblesses sorties des votes, quels outils et mesures faut-il mettre en place pour accompagner l'hôtellerie traditionnelle de la Dordogne (dans le cadre du schéma) pour lui permettre de s'adapter aux défis des années à venir ? (sachant que les différents types d'aides possibles -investissements, accompagnement, ...- sont mal connus)

◆ Problèmes de financement et de rentabilité :

- Réaliser des audits des établissements :

- Réaliser des audits des structures existantes afin d'en dégager les points faibles pour mener, par la suite, les actions adéquates qui permettront de corriger les écarts et dysfonctionnements constatés
- Financer entièrement ces audits
- Identifier les investissements nécessaires productifs (ou non)

- Améliorer le dispositif d'aides :

- Editer un guide unique regroupant les différents dispositifs d'aides existants (subventions, accompagnements, ...) et leurs règlements (Europe, Région, Département)
- Mettre en place un guichet unique pour les demandes de subventions
- Mettre en place un dispositif d'aide à la transmission associant le Conseil général, les banques, des experts, les chambres consulaires, ...
- Mettre en place un dispositif financier d'aides :
 - à l'investissement,
 - à la modernisation,
 - à la mise aux normes et
 - à la formation (reprise d'établissements hôteliers, langues, gestion, ...)

◆ Offre peu adaptée à la clientèle :

- Réaliser une étude sur le parc actuel analysant exactement la situation de l'état des hôtels (quantitatif et qualitatif)
- Développer l'offre « Tourisme d'Affaires »
- Aider à la création de nouveaux services à la nuitée ou ½ pension
- Faire un diagnostic personnalisé de l'offre par rapport au marché
- Reconvertir des hôtels traditionnels en accueil de groupes

◆ Commercialisation / visibilité sur le Web :

- Aider à la création de sites internet (montage de cahier des charges)
- Former les hôteliers à l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication (TIC)
- Repositionner les hôteliers en prescripteurs de l'offre touristique, notamment en arrière saison
- Mettre en réseau tous les acteurs touristiques pour accroître la lisibilité et la qualité

Conclusion par Jean-Philippe Sautonie, Directeur Général de l'Organisation et du Développement Territorial du Conseil général :

L'atelier a fait apparaître trois enjeux sur la problématique de l'hôtellerie :

- Enjeu de mise aux normes,
- Enjeu de la rénovation,
- Enjeu de la transmission.

Les réalités du secteur doivent être prises en compte, le constat est alarmant, mais de façon collective et concertée, le Département souhaite construire un projet pour une véritable politique en faveur de l'hôtellerie.

C'est une volonté du Président et le Département mettra un dispositif d'actions pour parvenir à rénover, transmettre et développer l'hôtellerie, sur l'ensemble du territoire, qui viendra compléter les dispositifs d'aide déjà en place, notamment ceux concernant la transmission. Dès septembre, un groupe de travail sera mis en place pour partager le diagnostic des 220 établissements et affiner celui des entreprises les plus vulnérables.

Intervention de Jacqueline Leymarie, Présidente de l'association des Logis de France :

Je remercie le Département de prendre en compte les problématiques de l'hôtellerie, notamment de la sécurité et des mises aux normes et d'instaurer, au travers des ateliers, un travail commun et concerté afin de limiter la disparition des hôtels en Dordogne.

Conclusion par Jean-Fred Droin, Président du Comité Départemental du Tourisme :

La Direction du C.D.T et le Conseil général ont souhaité que les ateliers soient participatifs. On ne peut que constater une intervention individuelle et collective très active à chaque atelier.

On peut également se réjouir des échanges qui ont eu lieu, des idées et des volontés des professionnels participant, celle notamment, de travailler en réseau, qui sont un préalable aux actions à mettre en œuvre.

Le Département et le C.D.T accompagneront les professionnels de l'hôtellerie afin de les aider à résoudre leurs problèmes.

A noter que le Département a signé un contrat avec Houston au Texas et Montréal au Québec pour l'exposition Lascaux III. Il s'agit d'une opération de promotion des produits du Périgord, comme cela a été fait à Chicago, très valorisante pour l'image du Département.