

SADL

Société d'études
en Aménagement et
Développement Local



La Côte
24 330 SAINT GEYRAC
Tel : 05.53.06.71.78
Fax: 05.53.06.74.65
Mail : p.daoulas@sadl.fr
Site internet : www.sadl.fr



Etude sur l'hébergement touristique marchand (hors hôtellerie) dans les villages créoles®

Décembre 2013

ÎLE DE LA RÉUNION
Tourisme 



l'Europe
s'engage
à La Réunion

Sommaire

1. Introduction	4
1.1. Contexte de l'étude	4
1.2. Objectifs de l'étude	5
2. PHASE 1 : Recueil et analyse de donnees	7
2.1. Les entretiens: mode opératoire	8
2.1.1. La prise de rendez-vous	8
2.1.2. Le déroulé des entretiens	8
2.2. Présentation du panel et rappel des catégories d'hébergements	9
2.3. Caractéristiques et représentativité de l'échantillon	13
2.4. Analyse des données	16
2.4.1. La dynamique économique.....	16
2.4.2. Classement, label et niveau de qualité	20
2.4.3. Tarifs pratiqués	21
2.4.4. Les clientèles.....	22
2.4.5. Les charges.....	23
2.4.6. Les investissements	24
2.4.7. Statut fiscal et juridique.....	26
2.4.8. Outils de promotion et de commercialisation	27
2.4.9. La concurrence.....	29
2.4.10. La formation des hébergeurs.....	30
2.4.11. Typologie et dynamique : profil des hébergeurs	31
2.4.12. Le cas du cirque de Mafate	33

3. PHASE 2 : Mesures d’attractivité de l’investissement	35
3.1. Origine du projet et devenir du Parc d’hébergement.....	35
3.2. La typologie des propriétaires	37
3.2.1. Les innovateurs : 17% de l’échantillon.....	37
3.2.2. - Les professionnels : 22% de l’échantillon	37
3.2.3. - les « capital-retraite » : 15% de l’échantillon	37
3.2.4. les suiveurs : 33% de l’échantillon	38
3.2.5. les cueilleurs : 13 % de l’échantillon	38
3.3. Perspectives.....	39
3.3.1. L’enjeu du segment « suiveurs ».....	39
3.3.2. Les chambres d’hôtes : une offre économiquement performante et demandée.....	40
3.3.3. L’adaptation à la segmentation clientèle et la saisonnalité	39
 4. PHASE 3 : prospectives et recommandations	 41
4.1. Rappel des phases précédentes	41
4.2. Introduction.....	42
4.3. AXE 1 - Qualifier et développer l’hébergement	43
4.3.1. Constats et enjeux	43
4.3.2. Propositions d’actions	44
4.4. AXE 2 - Accompagner les hébergeurs	52
4.4.1. Constats et enjeux	52
4.4.2. Préconisations d’actions	53
4.5. AXE 3 - Mieux connaître l’offre.....	56
4.5.1. Constats et enjeux	56
4.5.2. Préconisations	57
4.6. AXE 4 - mise en œuvre du plan d’actions	59
4.7. Synthèse des actions	60
4.8. Montage financier et phasage	61

1. INTRODUCTION

L'Île de La Réunion Tourisme a mandaté, en octobre 2013, la Société d'Aménagement et de Développement Local (SADL) pour la réalisation d'une étude sur l'hébergement touristique marchand (hors hôtellerie) dans les Villages Créoles à La Réunion.

1.1. Contexte de l'étude

Le tourisme est un des secteurs d'activité économique reconnu comme prioritaire dans le cadre de la Loi Programme Outre-Mer. Cela représente environ 9 000 emplois directs et un chiffre d'affaire estimé à 845 millions d'euros, dont 300 millions générés par les 471 000 touristes extérieurs reçus à La Réunion en 2011. Bien que l'activité touristique soit de très loin la première source d'exportation de l'île, elle représente 2,6% du PIB, contre 7% en Martinique 5% en Guadeloupe et 12% à Maurice.

L'objectif de 600 000 touristes à l'horizon 2017 fixé par le Conseil Régional est évalué à un chiffre d'affaires supplémentaire de **250 millions d'euros** pour l'île et **environ 2 000 emplois nouveaux** pour les Réunionnais. Les résultats des flux touristiques extérieurs de l'année 2011 ont été très encourageants. La crise économique en Europe qui affecte le principal marché émetteur (La France) et les stratégies des compagnies aériennes en Métropole, laissent entrevoir **des résultats plus mitigés pour l'année 2012**.

Des flux touristiques et une offre d'hébergement inégalement répartis sur le territoire

En effet, la zone littorale notamment de la côte Ouest est beaucoup plus attractive pour les touristes et les promoteurs. **Les "Hauts" de l'île** connaissent une fréquentation non négligeable tant **par les résidents que par les touristes extérieurs**. Espaces de loisirs et de séjour par excellence pour les Réunionnais, **ils concentrent également les sites naturels "phares"** sur lesquels se fondent l'attractivité et la renommée touristique de La Réunion. Classés depuis 2007 en Parc National de La Réunion, les "hauts" bénéficient en outre depuis 2010 de l'inscription des "Pitons, cirques et remparts" composant le "cœur" du parc (42 % de la surface de l'île), au patrimoine mondial de l'UNESCO. Ces territoires accueillent **une offre d'hébergement à caractère majoritairement rural largement développée, mais de qualité très inégale**.

À ce titre, il apparaît opportun de **poser un diagnostic économique et des préconisations pour les hébergements touristiques hors hôtellerie situés dans les Villages Créoles, et en particulier dans les zones rurales, les mi pentes et hauts**.

1.2. Objectifs de l'étude

Cette étude doit permettre **d'accompagner l'évolution de l'offre, sa montée en gamme, sur ces territoires**, dont un certain nombre de bourgs et villages est identifié par la Charte du parc, comme futures "portes de Parc". La Région Réunion a à ce titre mis en place de nouveaux dispositifs d'aide incitatifs qui peuvent aller jusqu'à 3 millions de subventions pour la construction d'établissements hôteliers. Elle déploie également **des mesures d'aide ciblées et appropriées (construction et rénovation) destinées à l'hébergement classé localisé en zone rurale**.

Une étude sur l'hébergement touristique marchand à La Réunion (*Schéma Directeur de l'Hébergement Touristique Marchand de La Réunion*), a été commandée en 2012 par l'IRT avec l'Observatoire Régional du Tourisme et réalisée par KPMG. D'après ce cabinet, qui a réalisé une analyse prospective basée sur un trend d'évolution de fond, **l'atteinte de 600 000 touristes en 2017 implique la croissance des capacités hôtelières de 1000 chambres et autres hébergements de 1 300 lits selon un scénario de croissance de la fréquentation de 5% par an**.

Mais les principaux résultats de KPMG reposent sur **un échantillon composé essentiellement d'hôtels**, qu'il a été plus aisé de mobiliser. Un pan de l'hébergement touristique n'a pas pu être interrogé et pris en compte, c'est pourquoi il a été décidé de compléter cette première étude sur l'hébergement marchand par une deuxième qui repose sur un échantillon des structures d'hébergement marchand hors hôtellerie.



De plus, la destination a besoin de **produits d'image notamment en matière de savoir-faire et d'innovation** (éco construction, éco gestion, structures thématiques ...) qui **confortent son positionnement nature**, en particulier sur les Hauts, les mi pentes et sur certaines zones du littoral. Ces produits doivent répondre aux attentes des clientèles cibles de la destination (haut de gamme moderne long courrier) qui souhaitent séjourner dans des hébergements originaux, voir insolites. **Le réseau Villages Créoles® conçu pour développer la fréquentation touristique et l'économie des secteurs ruraux préservés, avec une approche de tourisme responsable, compte une part importante et représentative de la filière des hébergements touristiques marchands hors hôtellerie**. Celle-ci s'est principalement développée autour d'une diversité de structures de petite taille, souvent familiales et répondant aux attentes de visiteurs en recherche d'authenticité, de nature, de rencontres humaines et de découvertes culturelles. C'est dans le cadre du programme d'actions 2013, défini pour les Villages Créoles®, que l'IRT souhaite engager cette étude qui permettra de compléter le Schéma Directeur de l'Hébergement Touristique Marchand de La Réunion (KPMG).

Elle a également pour objectif **d'accompagner l'évolution de l'offre afin d'améliorer de façon significative l'attractivité touristique des espaces ruraux, de créer des emplois et de la valeur ajoutée sur ces territoires**.

Pour cette étude, **le réseau des Villages Créoles®**, principalement implanté dans les hauts et sur les mi pentes, offre un territoire d'intervention opportun car il regroupe un **panel représentatif de l'hébergement touristique hors hôtellerie** majoritairement constitué de petites unités marchandes de type chambres ou maisons d'hôtes, gîtes ruraux ou d'étape, locations saisonnières (meublés de tourisme, clé vacances...) situés dans les 16 villages. Les propriétaires de ces hébergements sont engagés pour la plupart dans des labels et/ou classements invités à entrer dans la démarche Qualité Tourisme Ile de la Réunion et suivis par des techniciens.

Cette étude, qui s'appuiera principalement sur les acteurs des Villages Créoles®, doit être un document d'aide à la décision pour l'ensemble des acteurs du tourisme réunionnais. Elle a pour objectifs :

- ✓ d'établir un diagnostic économique de l'offre d'hébergements,
- ✓ de définir un plan de développement de l'hébergement notamment en milieu rural.

Cette étude est décomposée en 3 phases :

- une première phase de recueil et d'analyse de données,
- une deuxième phase de mesures d'attractivité de l'investissement,
- une dernière phase de prospective et de recommandations.



Carte des Villages Créoles (2013 – IRT)

2. PHASE 1 : RECUEIL ET ANALYSE DE DONNEES

Cette première phase de recueil et d'analyse de données va permettre :

- ✓ **de fournir à l'IRT un diagnostic de la situation économique des hébergements sur un panel d'hébergements de 74 établissements touristiques** (*chambres ou maison d'hôtes, locations saisonnières, gîtes de randonnée et gîtes ruraux*) proposé par l'IRT et ses partenaires répartis principalement sur l'ensemble du territoire des Villages Créoles,
- ✓ **de retranscrire les résultats économiques** : principaux postes de charges et de recettes, mais aussi le profil et l'origine des clientèles,
- ✓ **d'analyser les principaux ratios clés d'exploitation et ceux relatifs à la rentabilité financière des capitaux investis**, l'objectif étant de tendre vers une exploitation maximale des résultats économiques,
- ✓ **de réaliser un focus particulier sur les gîtes de groupe et de randonnées du cirque de Mafate**, "cœur habité" du Parc national et territoire particulier compte tenu de son isolement, mais soumis à une fréquentation touristique non négligeable. Ce parallèle permet d'intégrer un autre territoire des Hauts, complète les deux autres cirques (possédant des Villages Créoles) et permettra d'avoir une idée plus précise des spécificités en zones enclavées.

La phase 1 s'appuie sur un travail de terrain mené en novembre 2013 sur le territoire de La Réunion et durant lequel 74 hébergeurs ont été rencontrés.



2.1. Les entretiens: mode opératoire

2.1.1. La prise de rendez-vous

La prise de rendez-vous s'est faite à partir d'une liste d'hébergeurs fournie par la maîtrise d'ouvrage et comprenant 93 hébergeurs, répartis sur les Villages Créoles et le cirque de Mafate. Une sensibilisation des acteurs à la démarche a également été effectuée par l'IRT (téléphone et mail) en amont de la prise de rendez-vous.

Les rendez-vous ont été pris entre 1 et 8 jours à l'avance. Les hébergeurs se sont montrés très disponibles pour ces entretiens, malgré le contexte de haute saison touristique, ce qui montre un intérêt certain pour la démarche de l'IRT : Sur les 93 hébergeurs potentiels, 74 ont été rencontrés soit 80%.

2.1.2. Le déroulé des entretiens

Les entretiens ont été réalisés par 3 enquêteurs [SADL] entre le 11 et le 25 novembre 2013. Une quinzaine d'entretiens s'est déroulée avec la présence d'une représentante de l'IRT. Lors de ces entretiens, d'une durée de 30 à 60 minutes, plusieurs points ont été abordés avec les hébergeurs :

- l'offre proposée,
- les clientèles accueillies,
- le contexte et les particularités du territoire,
- les résultats économiques,
- le devenir de la structure.

Un questionnaire commun, validé par la maîtrise d'ouvrage, a servi de guide pour orienter les entretiens. Les 8 premiers entretiens ont permis d'adapter certaines questions à la réalité du terrain. Une visite de l'hébergement était également réalisée avec le propriétaire afin de pouvoir évaluer le niveau d'équipement, la qualité globale du cadre et de l'hébergement (décoration, ambiance, luminosité, vue, ...). Ainsi sur les 74 entretiens, 80% des hébergements ont été appréciés par nos soins, les 20% restant correspondant aux hébergements occupés par les clients à l'heure de notre passage.

Globalement, les hébergeurs ont été accueillants et sont nombreux à avoir souhaité être tenus informés de la suite de l'étude et de ses résultats.

2.2. Présentation du panel et rappel des catégories d'hébergements

Le panel est composé de :

- ✓ 63 hébergeurs repartis sur 15 villages créoles (sur les 16 existants) et dont les **hébergements sont classés ou labellisés 2 épis/étoiles/clés minimum**,
- ✓ 11 hébergeurs situés dans le cirque de Mafate, territoire non labellisé VIC,
- ✓ Soit un total de 74 hébergeurs pour 196 hébergements.

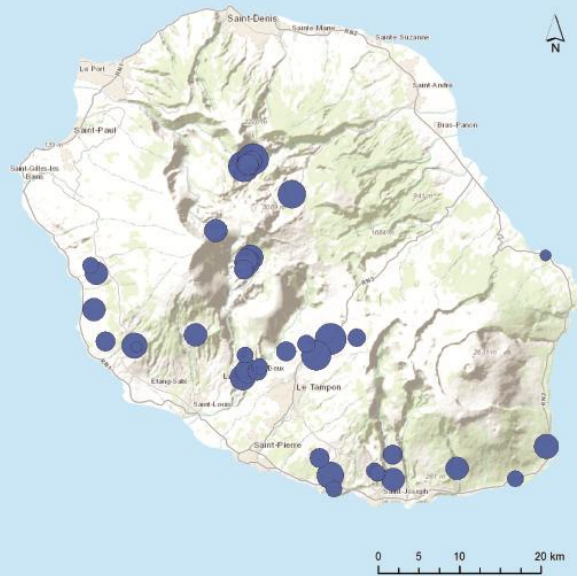
On y retrouve les grandes typologies suivantes :

- ✓ **Des chambres d'hôtes** : Ce sont des **chambres meublées situées chez l'habitant** en vue d'accueillir des touristes, à titre onéreux, pour une ou plusieurs nuitées, **assorties de prestations**. Le nombre de chambres proposées à la location dans la même habitation est **limité à cinq chambres et quinze personnes**. Elle répond aux conditions suivantes :
 - être située **chez l'habitant**, dans sa résidence (même corps de bâtiment ou bâtiment annexe) ;
 - être louée **à la nuitée à usage touristique**, la location étant assortie de prestations comprenant au moins la fourniture du petit déjeuner, du linge de maison et un accueil assuré par l'habitant ;
 - être **meublée et comporter tous les éléments meublés indispensables** pour une occupation normale par le locataire ;
 - répondre aux **règlementations en vigueur** dans les domaines de l'hygiène; de la sécurité et de la salubrité ;
 - disposer d'un **accès à un WC et à une salle d'eau équipée d'un lavabo et d'une douche ou d'une baignoire**.
- ✓ **Le gîte rural** : C'est un meublé de tourisme situé dans un **habitat de qualité**, de **préférence de caractère régional**. Sont **exclues les habitations situées dans un lotissement pavillonnaire et les habitations dépourvues d'espace extérieur**. Le gîte rural **se loue en priorité à l'unité semaine, mais des locations de week-end ou de milieu de semaine peuvent également être pratiquées**. Le gîte rural est une appellation Gîte de France.
- ✓ **Des autres meublés de tourisme** : Ils sont offerts en location à une clientèle de passage qui y effectue un séjour caractérisé par une location à la journée, à la semaine ou au mois et qui n'y élit pas domicile. Ils peuvent être de deux types :
 - **Appartement,**
 - **Gîte et villa.**
- ✓ **Des bungalows et chalets** sont des habitations légères destinées à un habitat provisoire.
- ✓ **Des gîtes de groupe** : C'est une formule d'hébergement conçue pour **l'accueil collectif d'individuels et de groupes**, en étape et en séjour. Cet hébergement peut accueillir de **15 à 100 personnes** (sauf dérogation locale exceptionnelle en-dessous de 15 personnes). Le gîte de groupe doit privilégier l'accueil en séjours (semaines, week-ends). Il peut disposer soit d'une cuisine en gestion libre, soit d'une prestation Table d'Hôtes ou Auberge. Il ne doit pas se situer dans un hôtel-restaurant.

✓ Sources : veille info-tourisme

Répartition géographique des chambres d'hôtes de l'échantillon

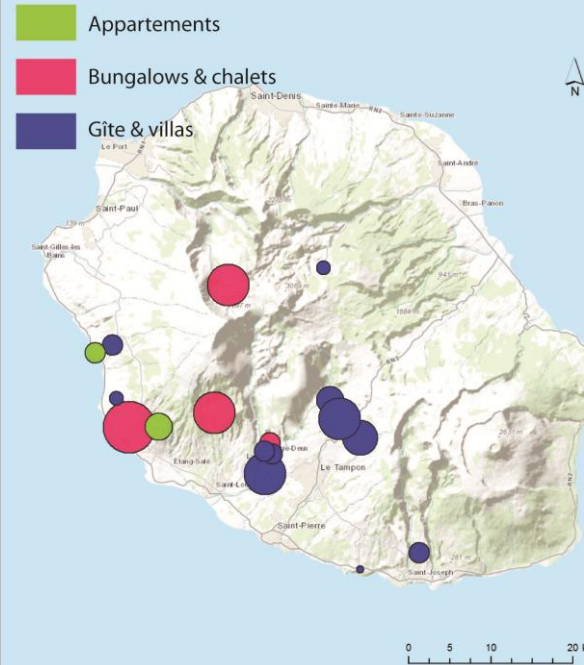
(Le cercle est proportionnel à la capacité d'accueil de l'hébergement)



Sources: Esri, DeLorme, NAVTEQ, TomTom, Intermap, increment P Corp., GEBCO, USGS, FAO, NPS, NRCAN, GeoBase, IGN, Kadaster NL, Ordnance Survey, Esri Japan, METI, Esri China (Hong Kong), swisstopo, and the GIS User Community

Répartition géographique des appartements, bungalows & chalets et gîtes & villas

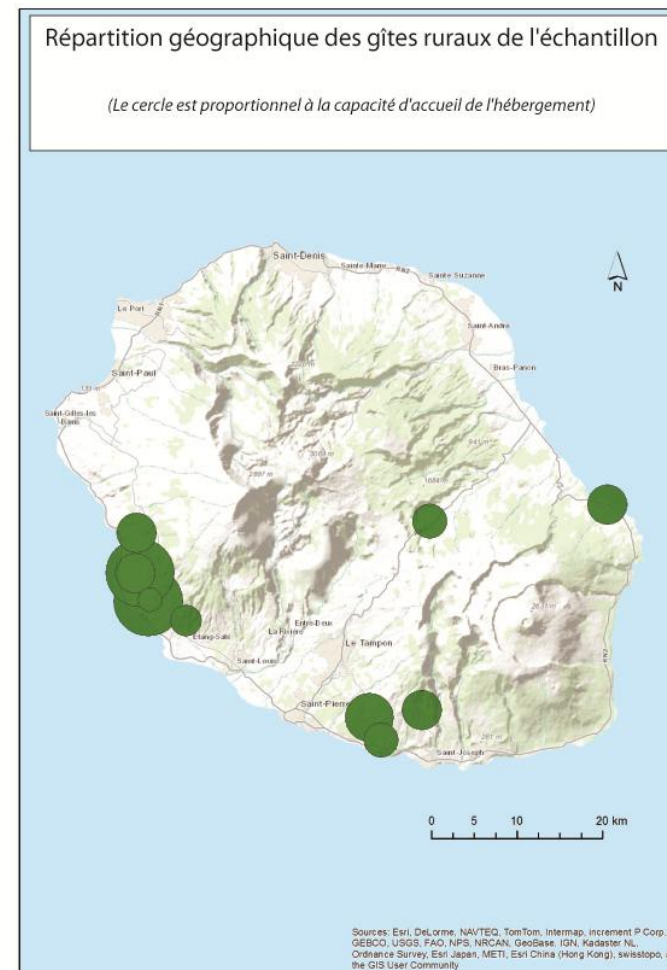
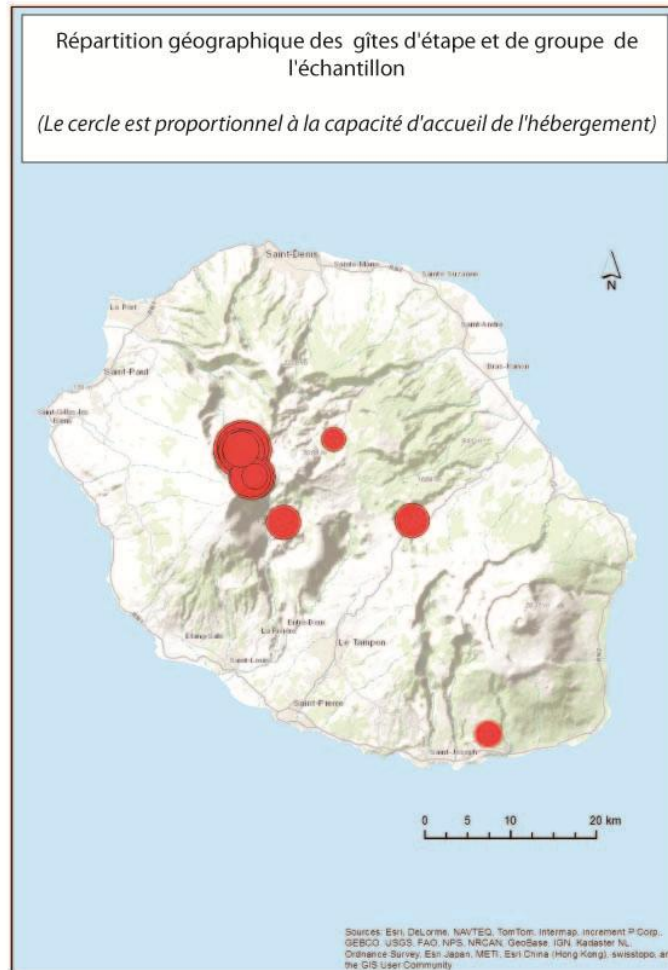
(le cercle est proportionnel à la capacité d'accueil de l'hébergement)



Sources: Esri, DeLorme, NAVTEQ, TomTom, Intermap, increment P Corp., GEBCO, USGS, FAO, NPS, NRCAN, GeoBase, IGN, Kadaster NL, Ordnance Survey, Esri Japan, METI, Esri China (Hong Kong), swisstopo, and the GIS User Community

Les hébergeurs du panel proposent très souvent plusieurs produits ainsi, sur 74 hébergeurs :

- ✓ 39 proposent des chambres d'hôtes,
- ✓ 12 proposent des gîtes ruraux,
- ✓ 3 proposent des appartements,
- ✓ 5 proposent des bungalows ou chalets (en général dans leur jardin ou à proximité directe de leur habitation),
- ✓ 18 proposent des gîtes ou villas,
- ✓ 14 proposent des gîtes de groupe ou d'étape.



	Nombre d'hébergeurs interrogés	Nombre d'hébergements	Capacité (en lits)	Moyenne du nombre d'hébergements /hébergeur	Moyenne du nombre de lits/hébergement
Cilaos	5	18	51	3,6	2,8
Entre Deux	8	18	61	2,3	3,4
La plaine des cafres	9	22	82	2,4	3,7
La plaine des Palmistes	2	2	20	1,0	10,0
La Possession - Mafate - La nouvelle	6	7	146	1,2	20,9
Les Avirons	3	7	25	2,3	3,6
Petite île	6	12	44	2,0	3,7
Saint Joseph	6	14	40	2,3	2,9
Saint Leu	12	46	151	3,8	3,3
Saint Louis	2	8	20	4,0	2,5
Saint Paul - Mafate - Marla	5	6	84	1,2	14,0
Saint Philippe	3	10	27	3,3	2,7
Sainte Rose	1	3	10	3,0	3,3
Salazie	6	23	67	3,8	2,9
Total général	74	196	828	2,6	4,2

Les typologies d'hébergement utilisées dans cette étude sont celles proposées par l'IRT :

- appartement,
- bungalow et chalet,
- chambre d'hôtes,
- gîte et villa,
- gîte d'étape,
- gîte de groupe,
- gîte rural.

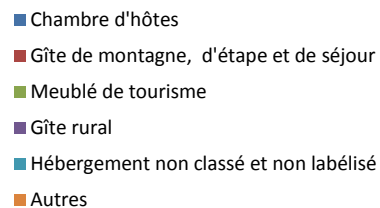
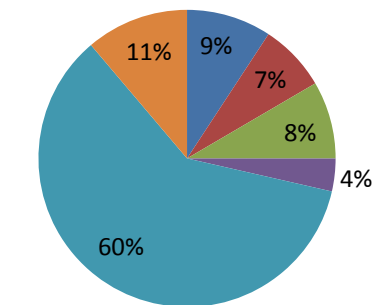
Afin de permettre la comparaison avec les références de l'INSEE/IRT, les typologies présentées dans les deux tableaux suivants ont été adaptées.

2.3. Caractéristiques et représentativité de l'échantillon

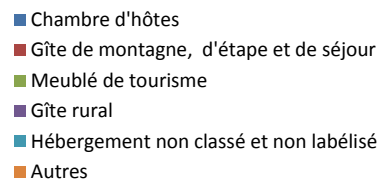
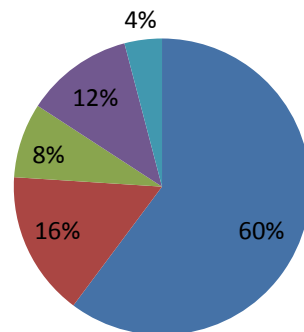
Nombre et typologie d'hébergements				
	Nombre d'hébergements à la Réunion		Nombre d'hébergements dans l'échantillon	
Chambre d'hôtes	218	9%	118	60%
Gîte de montagne, d'étape et de séjour	173	7%	31	16%
Meublé de tourisme	199	8%	16	8%
Gîte rural	84	4%	23	12%
Hébergement non classé et non labélisé	1421	60%	8	4%
Hébergement de plein air	264	11%	0	0%
Total	2359	100%	196	100%

Source : IRT Réunion – INSEE – flux touristique 2011 et étude KPMG

Typologie et nombre des hébergements à La Réunion
(Hors hôtellerie)



Typologie et nombre des hébergements de
l'échantillon



L'échantillon porte volontairement et essentiellement sur des **hébergements classés ou labellisés 2 épis/étoiles/clés minimum**. Les hébergements non classés (représentant 4% de l'échantillon) sont les hébergements (gîtes de montagne principalement) situés dans le cirque de Mafate dont les îlets non labellisés VIC, ont été intégrés en parallèle à l'échantillon.

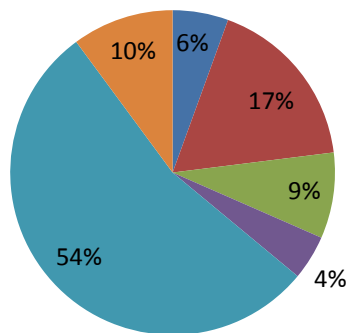
La chambre d'hôtes est le type d'hébergement le plus représenté dans l'échantillon : il représente 60% contre 9% sur l'ensemble de l'île. **Ce type d'hébergement semble donc être plus adapté et privilégié par les hébergeurs et les clientèles en milieu rural** (louent pour 1 ou 2 nuits, clients plus mobiles, en recherche d'authenticité...) Viennent ensuite le gîte de montagne, d'étape et de séjour (16%) principalement repartis dans les 3 cirques (Mafate, Cilaos et Salazie) puis le gîte rural (12%) et le meublé de tourisme (8%).

L'échantillon est composé d'hébergements situés **en majorité en territoire rural**. Les chambres d'hôtes, les gîtes de montagne, d'étape et de séjour (cirques) ainsi que les gîtes ruraux sont donc surreprésentés par rapport à l'ensemble de la structure d'hébergement de l'île.

Capacité et typologie d'hébergement (nombre de lits)				
	Capacité d'hébergement à La Réunion		Capacité d'hébergement de l'échantillon	
Chambre d'hôtes	493	6%	279	34%
Gîte de montagne, gîtes d'étape et de séjour	1553	17%	167	20%
Meublé de tourisme	760	9%	55	7%
Gîte rural	395	4%	113	14%
Hébergement non classé et non labélisé	4788	54%	214	26%
Hébergement de plein air	899	10%	0	0%
Total	8888	100%	828	100%

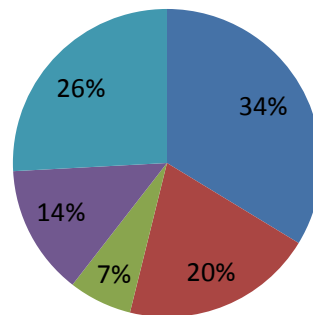
Source : IRT Réunion – INSEE – flux touristique 2011 et étude KPMG

Typologie et capacité en lits à La Réunion
(Hors hôtellerie)



- Chambre d'hôtes
- Gîte de montagne, gîtes d'étape et de séjour
- Meublé de tourisme
- Gîte rural
- Hébergement non classé et non labélisé
- Autres

Typologie et capacité en lits de l'échantillon



- Chambre d'hôtes
- Gîte de montagne, gîtes d'étape et de séjour
- Meublé de tourisme
- Gîte rural
- Hébergement non classé et non labélisé

L'hébergement non classé représente à La Réunion la plus grande capacité (en lits). **Ce chiffre est sans doute encore sous-évalué** au regard du nombre d'hébergements non déclarés présents à La Réunion mais difficilement estimable. Viennent ensuite le gîte de montagne, d'étape et de séjour (17%).

Les lits en chambres d'hôtes représentent 34% de la capacité de l'échantillon contre 6% à La Réunion. La différence entre le nombre d'hébergements non classé (4% de l'échantillon) et sa capacité en lits (26%) s'explique ici par le fort ratio lit/hébergement du cirque de Mafate (dortoirs...).

Le panel représente donc **1/10^e de la capacité en lit de l'île.**

Certaines données **sont à prendre avec prudence**, car il a été très difficile d'obtenir des informations chiffrées et juridiques, notamment :

- ✓ **Les taux de remplissage** (impossible à estimer en dehors d'une comptabilité précise) ;
- ✓ **Les chiffres d'affaires** : ils sont généralement connus, mais pas toujours exprimés avec précision. De plus, ils sont rarement individualisés (par type d'hébergement, par période, par produit, ...)
- ✓ **Les investissements** : s'ils sont connus pour les travaux récents, ils sont souvent oubliés pour les travaux anciens. De plus, les dépenses ne sont pas individualisées et il est impossible de distinguer finement le foncier, les travaux de la résidence principale, les travaux d'aménagement et d'entretien.
- ✓ **Les charges** : elles sont rarement connues. Le travail en famille, en chèque emploi-service, voir "non-déclaré" semble être très utilisé. Il y a aussi une certaine culture de la discrétion en matière d'emploi!

Rappelons que ces hébergements (non hôteliers et plutôt en territoire rural), procèdent d'une **logique de gestion plus privée que professionnelle**. De façon générale, cette enquête nous montre que ce type d'hébergement (logique de gestion privée) est **socialement très important**, car il permet de dégager de la ressource, du travail et du capital, tout en répondant aux besoins du marché. Il constitue aussi **une réponse à la tension foncière et à l'absence de projets structurants**. Il gagnera donc à être mieux connu et observé, avec des outils plus adaptés et plus fiables pour les données sensibles.

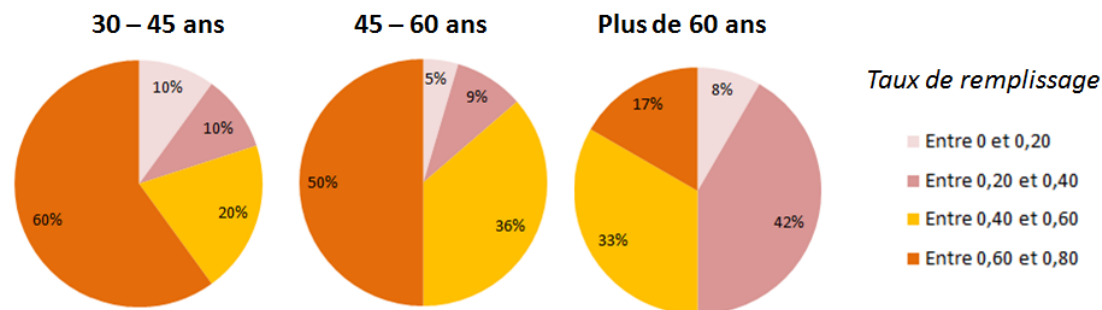
2.4. Analyse des données

2.4.1. La dynamique économique

2.4.1.1 Les taux de remplissage

Détails

- ✓ Des taux de remplissage **très divers** (de 10% à plus de 80%) qui ne peuvent pas uniquement s'expliquer par la variété des formes d'hébergements au sein de l'échantillon. En effet, les taux de remplissage nationaux moyens peuvent varier de 20-25% (chambres d'hôtes par exemple) à plus de 40% (meublés et Gîtes de France).
- ✓ Les hébergeurs ayant fournis en majorité un **taux de remplissage sur l'ensemble de leur structure d'hébergement**, il est difficile de réaliser une analyse détaillée par type d'hébergement dans le cas de cumuls (structure composée d'une chambre d'hôtes et d'un gîte rural par exemple). Cependant, à partir des taux d'occupation/hébergement obtenus et de recoupements réalisés, on observe une disparité très forte dans la catégorie la plus représentée, celle des chambres d'hôtes : 14% des chambres réalisent moins de 40% de taux de remplissage tandis que 50% des chambres réalisent un taux de remplissage de plus de 40%. **Ces données sont largement supérieures à la moyenne nationale estimée à 23% pour les chambres d'hôtes** [INSEE]. Ces données sont à relativiser au vue de la notion même de taux de remplissage, souvent mal comprises des hébergeurs. Les taux de remplissage sont plus élevés chez les 30 – 45 ans [les données irrationnelles ont été retirées de l'analyse – Ces données sont à prendre avec précaution. Elles sont en effet peu représentatives, les données cohérentes ne représentant qu'une partie de l'échantillon, souvent les plus professionnalisés].
- ✓ Le taux d'occupation moyen des **gîtes ruraux** observés sur l'échantillon est de 53%. Il est donc également supérieur (de 10 points) à la moyenne nationale, estimée à 43,3% [GDF]. 1/4 des hébergeurs, hors Mafate, **ne connaît pas le taux de remplissage réalisé en 2012** (Ce taux s'élève à 35%, Mafate compris). 54% des hébergeurs ne connaissent pas le taux de remplissage qu'ils ont réalisé en 2010.
- ✓ **Des taux surestimés** et souvent incohérents avec les chiffres d'affaires annoncés : ces taux correspondent en moyenne à 150 nuitées/an alors que les chiffres d'affaires donnés reflètent une activité de 100 nuitées/an.



A retenir

- ✓ Des taux de remplissage supérieurs à la moyenne nationale
- ✓ Une notion difficilement comprise des hébergeurs

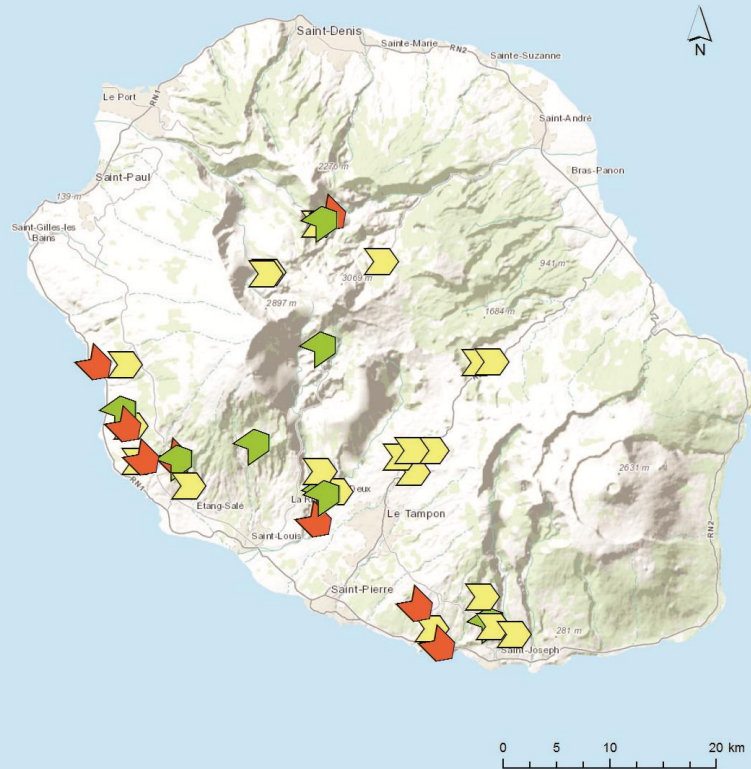
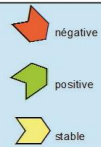
Remarques et méthode

- ✓ Le taux de remplissage (le nombre de nuitées réservées sur le nombre maximal de nuitées possibles) est une **notion souvent mal comprise par les hébergeurs**. Cela représente un risque de réponses quelque peu éloignées de la réalité au sein de l'échantillon. L'analyse et surtout l'interprétation de cette donnée sont donc limitées.

Références nationales

- ✓ En 2010, l'INSEE estimait le **taux d'occupation moyen d'une chambre d'hôtes à 23%**.
- ✓ Le taux d'occupation d'un gîte de France est estimé à 43,3% [GDF].

Evolution du taux de remplissage (2010 à 2013)



Sources: Esri, DeLorme, NAVTEQ, TomTom, Intermap, increment P Corp., GEBCO, USGS, FAO, NPS, NRCAN, GeoBase, IGN, Kadaster NL, Ordnance Survey, Esri Japan, METI, Esri China (Hong Kong), swisstopo, and the GIS User Community

- ✓ Les **taux de remplissage en baisse** pour la période 2010-2012 sont principalement situés sur **la côte** :

- Saint Leu,
- Les Avirons,
- Saint Joseph.

Cela peut notamment s'expliquer par l'impact de la « crise requin » et par la forte concurrence présente dans ces zones (voir point 2.4.9. en page 29).

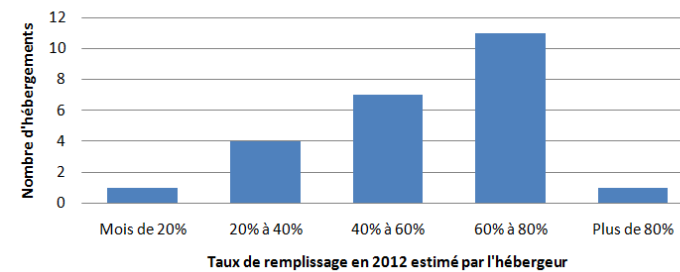
- ✓ Les **taux de remplissage sont très stables** :

- dans la **plaine des Palmistes**,
- dans la **plaine des Cafres**.

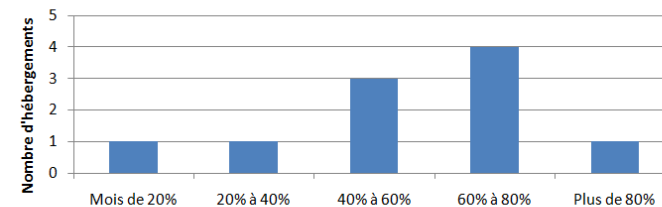
Ces **territoires sont très fréquentés par les locaux** ce qui permet de garantir une certaine stabilité de fréquentation sur l'année.

La présence de cette **clientèle plus fidèle** rend les **territoires moins dépendants** à la **clientèle métropolitaine** et également **moins sensibles** aux « crises touristiques ».

Taux de remplissage des chambres d'hôtes

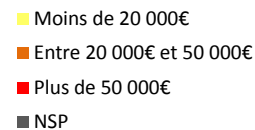
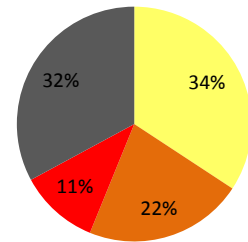


Taux de remplissage des gîtes ruraux

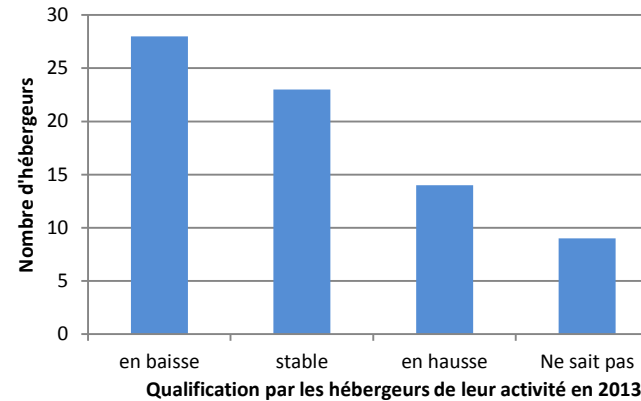


2.4.1.2 Economie – Activité et chiffres d'affaires

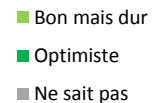
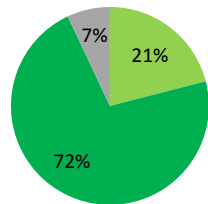
Chiffres d'affaires réalisés en 2012



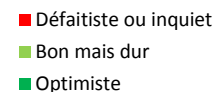
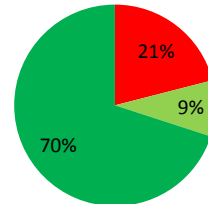
Evolution de l'activité en 2013



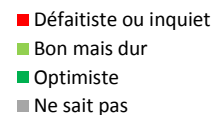
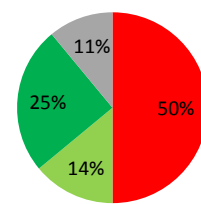
Hébergeurs dont l'activité est en hausse



Hébergeurs dont l'activité est stable



Hébergeurs dont l'activité est en baisse



A retenir

- ✓ Des chiffres d'affaires assez stables sur la période 2010 – 2012
- ✓ Une « crise du Chikungunya » de 2006 qui reste une référence traumatisante
- ✓ Une vision plutôt positive pour l'année 2013/2014

Détails

- ✓ 1/3 hébergeurs ne connaît pas son chiffre d'affaire (CA) de 2012 tandis qu'**1/3 des hébergeurs réalise un CA inférieur à 20 000€/an en 2012**. C'est la catégorie la plus représentée de l'échantillon. Seul 11% des hébergeurs réalisent plus de 50 000€ de CA.
- ✓ **Le CA est sur l'ensemble de l'échantillon assez stable depuis 2010**. La « crise du Chikungunya » et les CA désastreux qui s'en sont suivis semblent donc être aujourd'hui un lointain souvenir. Cependant, cet épisode, souvent évoqué lors des entretiens et très traumatisant, reste « le pire des scénarios possibles » pour la grande majorité des hébergeurs.
- ✓ **Plus d'1/3 des hébergeurs interrogés estiment leur CA 2013 en baisse**. Dans cette catégorie, ils sont cependant **plus d'1/3 à rester confiants dans l'avenir** (25% « d'optimistes » et 14% de « bons mais durs »).
- ✓ 50% des hébergeurs ayant vu leur activité baisser en 2013 sont défaitistes ou inquiets pour l'avenir. Cependant, sur l'ensemble des hébergeurs, **la majorité reste confiante en l'avenir**. Les hébergeurs dont l'activité est en hausse ou stable en 2013 sont très optimistes.
- ✓ **92% des personnes ayant ouvert l'hébergement après 2010 sont confiant en l'avenir** (optimiste ou bon mais dur). Cette donnée passe à 30% des personnes pour les hébergements de plus de 15 ans.

Références nationales

- ✓ CA moyen chambre d'hôtes estimé à 2 500€ par lit [Gîte de France]
- ✓ En moyenne, une location de gîtes ruraux rapporte 5 500 € de chiffre d'affaires par an et par hébergement [Agence Pour la Création d'Entreprises].

	ECHANTILLON				MOYENNE NATIONALE			HEBERGEMENT CENTRALE DE RESERVATION DE L'IRT		
	Somme des CA	CA moyen de l'hébergeur	Nombre de lit	CA/lit	Somme des CA	Nombre de lit	CA/lit	Somme des CA	Nombre de lit	CA/lit
Chambre d'hôtes	835 197 €	21 978€	171	4 884 €			2 500 €	641 034 €	230	2 787 €
Ensemble des locations saisonnières	Gîte et villa	2 197 €	90	2 197 €				189 785 €	367	517 €
	Gîte rural (GDF)	1 777 €	83	1 777 €	244 200 000 €	220 000 €	1 110 €			
	Appartement	990 €	20	990 €						
	Bungalow et chalet	3 648 €	35	3 648 €						
Gîte de groupe	12 180 €	6090€	6	2 030 €						
Gîte d'étape	86 000 €	7 818€	44	1 955 €				1 885 045 €		
TOTAL	1 426 071 €		449	3 176 €						

ECHANTILLON	Part de l'hébergement en centrale
Chambre d'hôtes	33%
Gîte et villa	35%
Gîte rural	91%
Appartement	33%
Bungalow et chalet	0%
Gîte de groupe	100%
Gîte d'étape	45%
TOTAL	53%

Remarque et méthode

D'après les données suivantes :

- ✓ Echantillon : étude en cours
- ✓ Hébergements sur centrale de réservation : Données IRT
- ✓ Moyenne nationale : Gîte de France

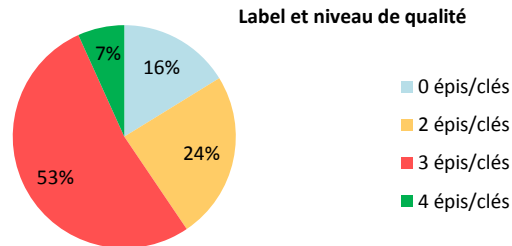
67% des hébergeurs de l'échantillon nous ont indiqué leur chiffre d'affaires. Ces données portent donc sur les CA de 51 hébergeurs.

Les **chambres d'hôtes** représentent les **plus forts CA/lit de l'échantillon** : elles représentent près de **4 884€ de CA/lit**. Ces données sont presque **2 fois supérieures à la moyenne nationale** (2 500€ de CA/lit).

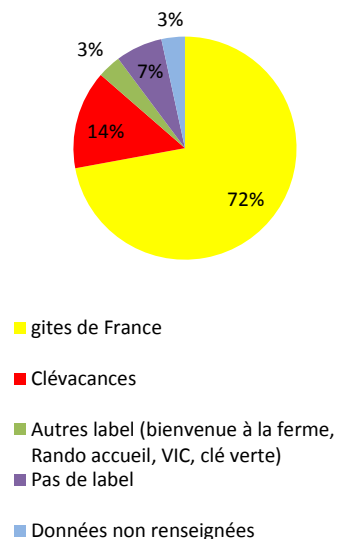
Le **CA/lit des gîtes ruraux** de l'échantillon sont **légèrement supérieurs** à la moyenne nationale.

- ✓ Concernant le **CA/lit des locations saisonnières**, il existe une **différence importante** entre les **hébergements présents sur la centrale de réservation et ceux de l'échantillon** : le CA/lit moyen des **locations saisonnières présents sur la centrale** de réservation (comprenant les « gîtes et villas », les « gîtes ruraux », les « appartements » et les « bungalows et chalets ») est **2 fois plus faible que la moyenne nationale** (soit **1 110€ de CA/lit**) ; Le CA/lit moyen des **locations saisonnières de l'échantillon** est en revanche **supérieur à cette moyenne** (soit **1 770€ de CA/lit**). Il faut cependant nuancer ces données car les locations saisonnières en centrale sont parfois situées dans des zones moins attractives et font justement appel à la centrale pour **développer leur lisibilité sur le territoire**. Un partenariat entre la centrale et ABRITEL a été récemment mis en place pour améliorer les ventes de locations saisonnières.
- ✓ Sur l'ensemble des gîtes ruraux de l'échantillon, **91% sont sur la centrale**. En revanche seulement **1/3 des chambres d'hôtes** y sont présentes. Les chambres d'hôtes ont en effet plus souvent recours aux ventes directes (bouche à oreille, clientèle fidèle...). Les locations des chambres d'hôtes en centrale de réservation ont progressé de 105% entre 2009 et 2013.
- ✓ La centrale propose des **réservations à la semaine pour les meublés**. Cependant, les clientèles semblent de plus en plus préférer des **locations de durée plus courte** (2 ou 3 nuits, le weekend pour la clientèle locale...) ce qui permet d'expliquer en partie le succès des chambres d'hôtes sur ces territoires.

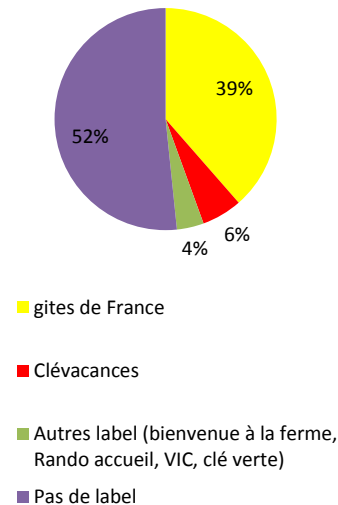
2.4.2. Classement, label et niveau de qualité



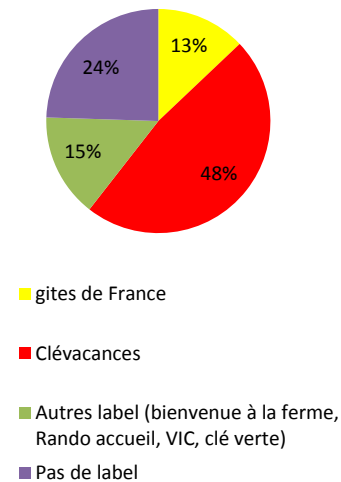
Part des labels dans les activités en baisse en 2013



Part des labels dans les activités stable en 2013



Part des labels dans les activités en hausse en 2013



A retenir

- ✓ La majorité des hébergeurs proposent un niveau de qualité supérieur ou égal à 3 épis

Détails

- ✓ D'après les entretiens menés avec les hébergeurs, hormis **GDF qui dispose d'une très forte lisibilité auprès de la clientèle métropolitaine**, les autres labels sont peu connus. Malgré tout, ils estiment que la possession d'un label reste nécessaire et gage de qualité.
- ✓ Les hébergeurs pensent que la **clientèle locale** connaît mal voire pas du tout ces labels (*mélange entre chambres d'hôtes GDF et gîte rural, questions sur la signification des labels présents..*); ils ont moins d'impacts sur la sélection de l'hébergement.
- ✓ La **majorité des hébergeurs du panel** propose des **hébergements de qualité** : 60% ont au moins 3 épis ou 3 clés.
- ✓ Dans le cas de **Mafate**, hormis un hébergeur possédant le label « Rando accueil », **aucun hébergement de l'échantillon n'est classé ou labellisé**.
- ✓ **70% des hébergeurs estimant leur activité 2013 en baisse sont labellisés gîte de France**, 14% sont labellisés Clé vacances et semblent mieux fonctionner. Seulement 13% des hébergeurs estimant leur activité 2013 en hausse sont labellisés gîte de France, 48% sont labellisés Clé vacances.
- ✓ Les **hébergeurs n'ayant pas de clés/d'épis** sont **92% à avoir des projets** (Mafate) tandis que les hébergeurs ayant au moins 3 épis ou clés ne sont que 64% à en avoir.
- ✓ **Le classement, en plus de garantir un certain niveau de qualité, est également perçu comme un avantage fiscal** (*en effet, le loueur non professionnel dont le meublé est classé bénéficie d'un abattement forfaitaire de 71% sur son bénéfice s'il réalise un chiffre d'affaire inférieur à 80 300€ par an*).

2.4.3. Tarifs pratiqués

Détails

- ✓ Les gîtes d'étape et de groupes de l'échantillon sont repartis à **75% dans le cirque de Mafate**. Les 25% restants se répartissent entre Salazie, Saint Philippe et la Plaine des Palmistes. **Le tarif moyen de la nuitée est de 23€/personne**, petit déjeuner compris. 1/3 de ces hébergeurs proposent en parallèle des chambres d'hôtes. Aucun de ces hébergeurs ne pratique des tarifs différenciés haute/basse saison. Hormis un hébergeur (cuisine en cours de travaux) un repas du soir est systématiquement proposé. **Le tarif moyen de la table d'hôtes est de 20€**. Il est supérieur de 3€ à la moyenne nationale. 75% des hébergeurs proposent des tarifs de table entre 15€ et 20€. Sur Mafate, les tarifs (nuitée & repas) sont relativement comparables pour des prestations très inégales (taille du dortoir, confort ...). **Il est souvent reproché sur les sites d'avis en ligne la faible diversité des repas proposés d'un soir sur l'autre sur l'ensemble du cirque.**
- ✓ Les chambres d'hôtes de l'échantillon sont présentes sur l'ensemble des villages (hors Plaine des Palmistes). Sur l'ensemble des hébergeurs faisant chambres d'hôtes, **¼ propose une autre typologie d'hébergement** (principalement des gîtes ou villa). Le tarif moyen de la **chambre double est de 64€/nuit avec petit déjeuner compris** (54€ pour la moyenne nationale). Ils varient cependant de 36€ à 105€. Moins de 5% de l'échantillon propose des tarifs différenciés haute/basse saison. Ils sont **68% à proposer une table d'hôtes/repas avec un prix moyen de 23€, celui-ci variant de 18 à 30€ et ici aussi supérieur à la moyenne nationale de 17€.**
- ✓ Les meublés sont présents sur l'ensemble des villages (hors Mafate). Sur l'ensemble des hébergeurs proposant ce produit 1/3 **propose une autre typologie d'hébergement** (principalement chambres d'hôtes). Cette formule permet de faire profiter aux clients de la table d'hôtes. **Seulement 13% de ces hébergeurs proposent des tarifs différenciés haute/basse saison**. Le tarif moyen de la location à la semaine est de 550€ cependant, les prix sont très variables pouvant aller de 250€ à plus de 900€. Ils sont supérieurs à la moyenne nationale. Les tarifs les plus élevés sont sur **les villages de Saint Leu, de l'Entre Deux et de la Plaine des Cafres**. 40% des bungalows et chalets de l'échantillon propose des tarifs à la nuitée.

A retenir

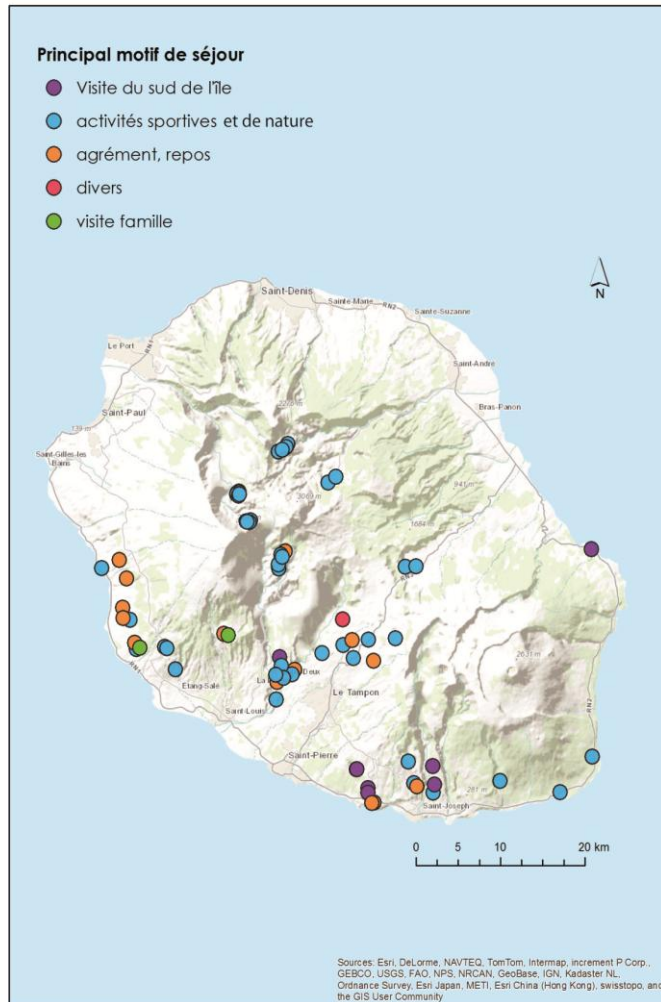
- ✓ *Très peu d'hébergeurs pratiquent des tarifs différenciés haute/basse saison malgré des pics de concentration touristique marqués*
- ✓ *La table d'hôtes est essentielle dans le succès des chambres d'hôtes*

- ✓ Tarifs différenciés : **moins de 10%** des hébergeurs pratiquent des **tarifs différenciés** en fonction de la **saison**. Ils constituent pourtant un moyen de désaisonnaliser les fréquentations.
- ✓ La table d'hôtes : GDF estime le prix moyen d'un repas en table d'hôtes à 17€. Sur les 37 hébergeurs proposant la table d'hôte **84% pratiquent des tarifs supérieurs à 18€**. Certaines politiques de prix dissuasives sont volontaires afin de limiter le nombre de repas et ainsi, mieux s'organiser et gérer la partie hébergement. La table d'hôtes apparaît pourtant être **essentielle pour garantir un certain niveau de fréquentation**. Tous les hébergeurs ayant arrêté récemment de la proposer ont vu leurs fréquentations baisser voire s'effondrer. La table d'hôte est également un critère quasi-indispensable pour accueillir **les tours opérateurs**.
- ✓ L'expérience de GDF montre toute l'efficacité des tarifs différenciés.

Références

- ✓ prix moyen par semaine d'un Gîte de France : 440€ en haute saison, 290€ en hors saison (GDF)
- ✓ prix moyen pour nuit en chambre double (petit déjeuner inclus) : 54 € (GDF)
- ✓ prix moyen d'une table d'hôtes : 17 €(GDF)

2.4.4. Les clientèles



La catégorie « Divers » correspond à des clientèles diversifiées dont les motifs de séjours sont différenciés et où l'hébergeur n'a pas repéré de tendances particulières.

A retenir

- ✓ Première clientèle : métropolitains réservant en haute saison (octobre, novembre surtout) et retraités
- ✓ Motif de séjour principal : pratique d'activités de pleine nature
- ✓ Durée de séjour moyenne : 1 à 2 nuits maximum pour les chambres d'hôte et 2 semaines maximum pour les gîtes et meublés

Pour 88% des hébergeurs, la clientèle principale est métropolitaine. Celle-ci est principalement présente pendant la haute saison touristique, **très resserrée autour d'octobre et novembre.**

Pendant cette période, les locaux ont plus de difficultés à réserver des hébergements touristiques ; les **métropolitains réservant en moyenne plus de 6 mois à l'avance.** Après les métropolitains et les locaux, les clientèles suisses, allemandes et belges sont les plus présentes et représentent 10% des clientèles.

- ✓ **Les locaux représentent une part importante de la clientèle hors saison.** Ils réservent plutôt les week-ends, au dernier moment, viennent en groupe ou en famille en majorité pour se reposer. Quelques hébergeurs nous ont avoué refuser les locaux, qualifiés par certains de « trop envahissants », contrairement aux métropolitains et aux étrangers, plus mobiles et rarement dans l'hébergement en journée.
- ✓ **Les couples de retraités représentent une clientèle non négligeable :** 35% des hébergeurs les considèrent comme leur clientèle principale.
- ✓ **Les activités sportives** représentent la principale motivation des clientèles. La **randonnée** représente 80% des pratiques des clientèles ce qui s'explique notamment par la situation géographique du panel. Certains territoires sont propices à certaines activités: canyoning dans la plaine des Palmistes, **parapente** à Saint Leu notamment. Seule la catégorie de 46/60 ans a repéré le "repos" comme une motivation de séjour.
- ✓ Les hébergeurs estiment à plus de 60% que **les clientèles sont de plus en plus exigeantes.** Le meilleur **rapport qualité/prix** est une des attentes principale des clientèles. Les clientèles sont également très demandeuses d'un **haut niveau de confort, d'équipement de détente de type piscine et jacuzzi.** Le repas en chambres d'hôtes est également une attente forte.
- ✓ Les hébergeurs confirment en majorité **une réduction de la durée de séjour** surtout en chambres d'hôtes où les clients restent entre 1 et 2 nuits. Ce sont en majorité des couples de retraités ou couples d'amis. Les locations saisonnières se louent en majorité 2 semaines. Elles accueillent principalement des couples d'amis et des familles. La **part de la clientèle fidèle, revenant tous les 1 ou 2 ans est non négligeable dans cette catégorie d'hébergement** (meublés de type gîte et villa et gîte rural). Beaucoup ont évoqué lors des entretiens les multiples amitiés qui se sont créées avec les habitués d'une année sur l'autre. Dans les villages du sud de l'île, beaucoup de clientèle pratiquent la location sur 3 ou 4 jours afin de disposer d'un « **point de chute** » **pour la visite du sud de l'île** (volcan, volonté de découvrir des espaces moins « touristiques » et plus « sauvages » [d'après le retour des hébergeurs concernés]).

2.4.5. Les charges

Charges annuelles de personnel	Hébergeur	
	Nombre	%
Donnée non renseignée	9	12%
Pas de charges de personnel	45	61%
Moins de 1000€	1	1%
1000€ à 10 000€	10	14%
10 000€ à 20 000€	2	3%
20 000€ à 40 000€	7	9%
TOTAL	74	100%

Charges annuelles de fonctionnement	Hébergeur	
	Nombre	%
Ne sait pas	71	96%
Moins de 1000€	0	0%
1000€ à 10 000€	2	1%
10 000€ à 20 000€	1	0%
TOTAL	74	100%

Charges annuelles de commercialisation et de promotion	Hébergeur	
	Nombre	%
Ne sait pas	59	80%
Pas de charges de commercialisation et promotion	4	5%
Moins de 1000€	4	5%
Entre 1000€ et 2000€	2	3%
Entre 2000€ et 3000€	4	5%
Plus de 8000€	1	1%
TOTAL	74	100%

Remboursement d'emprunt	Hébergeur	
	Nombre	%
Pas de remboursements d'emprunt	65	88%
Mois de 3000€	1	1%
Entre 7000€ et 15 000€	5	7%
Entre 15 000€ et 35 000€	3	4%
TOTAL	74	100%

A retenir

- ✓ Très **peu d'hébergeurs** ont des emprunts en cours.
- ✓ La majorité des hébergeurs **ne connaît pas le montant de ses charges annuelles**. Celles-ci sont rarement dissociées de l'hébergement principal (fonctionnement et personnel).
- ✓ Le **travail non déclaré représente sans doute une part non négligeable** de ces charges mais est très difficile à évaluer.

Détails

12% du panel ne connaît pas ses charges de personnel où n'ont pas souhaité transmettre ces informations. Les 2/3 des hébergeurs ont déclaré ne pas avoir de charges de personnel. Le tiers des hébergeurs employant du personnel le fait principalement pour l'entretien des jardins et le ménage.

Ces données sont à analyser avec précautions dans la mesure où :

- dans la majorité des cas, **ce personnel effectue aussi des missions dans l'habitation principale de l'hébergeur** et la part du travail réalisée pour le domicile n'est pas (ou très rarement) différenciée,
- **l'embauche non déclarée resterait assez courante** mais est extrêmement difficile à quantifier. Plusieurs hébergeurs ont reconnu qu'il était parfois difficile de trouver du personnel sur le long terme ou même du personnel acceptant d'être déclaré,
- **de nombreux hébergements fonctionnent « en famille »**. C'est particulièrement le cas dans le cirque de Mafate où les membres de la famille travaillent ensemble dans l'activité mais ne sont pas déclarés en tant que personnel.

Sur les 74 hébergeurs rencontrés, **71% ne comptabilisent pas leurs charges** de fonctionnement annuelles : eau, électricité, gaz, ...

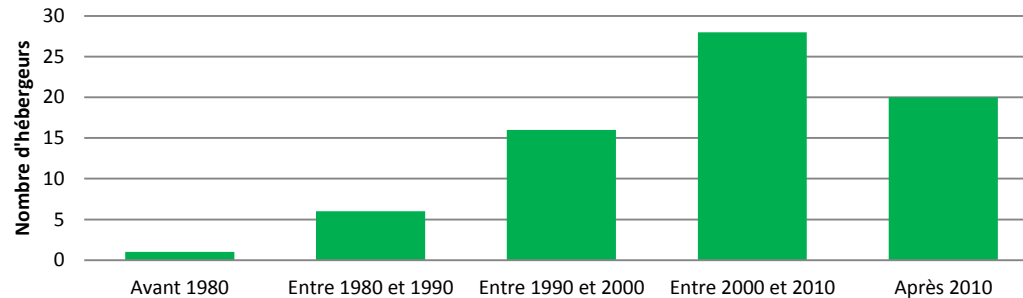
45% des hébergeurs n'ont pas de remboursement d'emprunt en cours. Si l'on retire les hébergeurs n'ayant pas su répondre (les « ne sait pas ») ce chiffre monte à **79% des hébergeurs**. Lors des entretiens, nous avons pu voir que beaucoup d'hébergeurs étaient assez frileux face à ce type de financement : conditions d'obtention d'un prêt trop exigeantes, méfiance envers ce type de financement ou encore préférence pour l'investissement de fonds propres.

80% des hébergeurs ne connaissent pas la somme qu'ils consacrent à la commercialisation et à la promotion de leur hébergement touristique. 15% des hébergeurs y consacrent entre 500€ et 8000€/an.

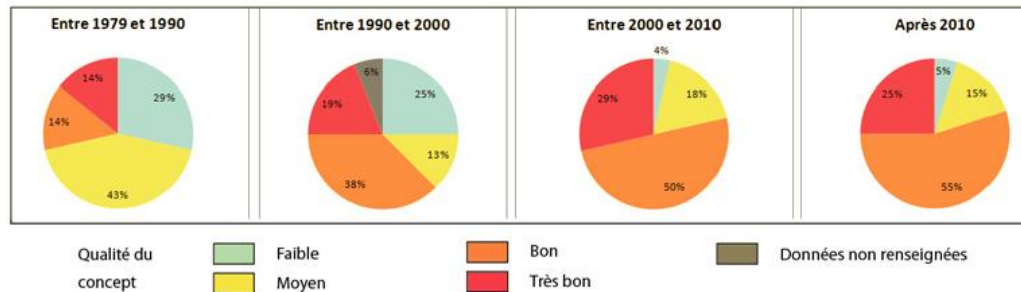
2.4.6. Les investissements

2.4.6.1 Date de création des hébergements et niveau qualitatif

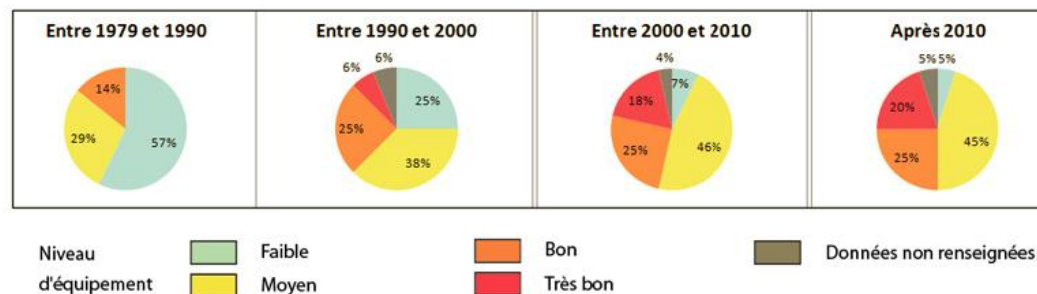
Année d'ouverture de la structure d'hébergement



Relation entre la qualité du concept et la date d'ouverture de l'hébergement



Relation entre le niveau d'équipement et la date d'ouverture de l'hébergement



A retenir

- ✓ Une qualité de concept et d'équipement souvent faible dans les hébergements de plus de 20 ans qui sont, en général, de moins en moins adaptés à la demande actuelle.
- ✓ Plus de 70% des hébergements ont plus de 5 ans.
- ✓ 19% des hébergements ont entre 5 et 10 ans.

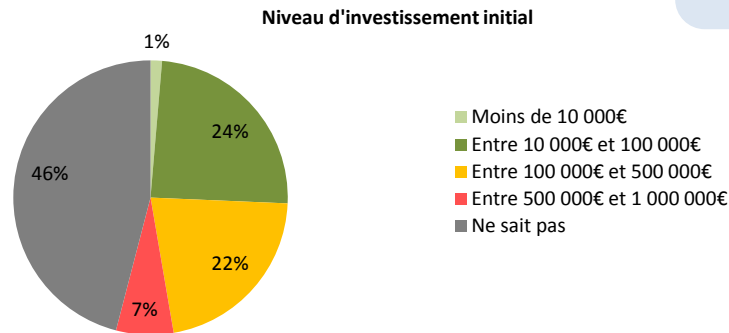
Détails

- ✓ 7 hébergeurs ont ouvert leur premier hébergement avant 1990. **70% des hébergements ont plus de 5 ans.** Seulement 1/3 des hébergeurs a ouvert il y a moins de 3 ans.
- ✓ **Les hébergeurs ayant ouvert avant 1990 proposent une qualité de concept souvent faible ou moyenne** (72% des hébergeurs concernés). Le cadre, la décoration et plus généralement l'atmosphère du lieu sont souvent **vieillissants, peu modernes et rarement renouvelés**. Les hébergeurs ayant ouverts dans les années 1990 proposent des concepts de meilleure qualité : plus de la moitié proposent un concept « bon » ou « très bon ». Enfin, les 3/4 des hébergeurs ayant ouverts après 2000 proposent des concepts adaptés, modernes et de qualité.
- ✓ **Le niveau d'équipement (piscine, jacuzzi...) des hébergements antérieurs à 1990 est majoritairement faible.** Rares sont les hébergeurs ayant fait le choix d'investir (ou de réinvestir) dans ces nouveaux équipements (souvent assez coûteux) pourtant adaptés aux nouvelles demandes des clientèles. Les hébergeurs ayant ouvert dans les années 1990 sont plus nombreux à proposer ce type d'équipement (1/3 dispose d'un niveau d'équipement de « bon » à « très bon »). Enfin, les hébergements postérieurs à 2000 disposent du meilleur niveau d'équipement mais **près de la moitié restent de niveau « moyen »**.

Remarque et méthode

La qualité du concept ainsi que le niveau d'équipement ont été estimés par SADL à partir de la visite de l'hébergement et de ces abords selon 4 catégories : faible, moyen, bon et très bon en fonction de **l'ambiance générale, de la modernité de la décoration et du mobilier, du niveau d'équipement, de la vue, de l'originalité de l'hébergement et de la diversité des produits complémentaires proposés.**

2.4.6.2 L'investissement



A retenir

- ✓ un niveau d'investissement initial supérieur aux moyennes nationales
- ✓ l'apport personnel comme principale source du financement initial
- ✓ Emprunt et subventions sont minoritaires dans le plan de financement

L'investissement

Le tiers des hébergeurs a réalisé plus de 100 000€ d'investissement initial. La moyenne du niveau d'investissement par hébergeur est de 200 000€.

Par type, l'investissement est de :

- ✓ 17 000€ le lit pour une chambre d'hôte,
- ✓ 16 000€ le lit pour un gîte ou villa,
- ✓ 8 000€ pour un gîte rural.

Ces données sont largement supérieures aux moyennes nationales.

Plusieurs facteurs permettent d'expliquer cet écart :

- ✓ Certains hébergeurs ont acheté le terrain pour réaliser leur projet, ce coût est parfois inclus dans le niveau d'investissement initial, (ce qui n'est pas le cas dans les moyennes nationales citées)
- ✓ Pour certains types d'hébergement (les chambres d'hôtes en particulier) il est très difficile d'estimer l'investissement réalisé, le coût de l'hébergement étant alors indissociable de celui de l'habitation principale, qui peut représenter 25 à 50% du coût d'acquisition et des travaux.
- ✓ Le coût élevé des matières premières et des artisans à La Réunion permet d'expliquer en partie cet écart.

Ces données sont à prendre avec précautions car de nombreux hébergements se sont construits « au fur et à mesure », l'investissement initial ne représentant alors qu'une petite partie de la valeur de l'hébergement. L'auto construction est également importante, notamment pour les agriculteurs.

En plus de ces « flous », il est à noter que peu d'hébergeurs sont réellement capables d'estimer la somme initiale investie dans ce projet : près de 50% des hébergeurs ne connaissent pas le montant de l'investissement initial réalisé.

Le financement de l'investissement

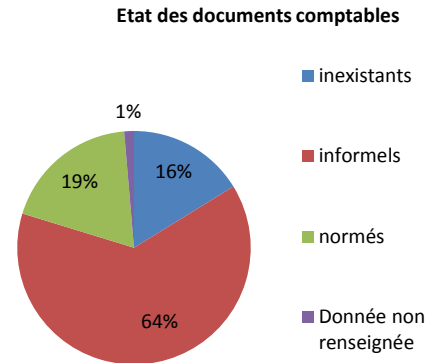
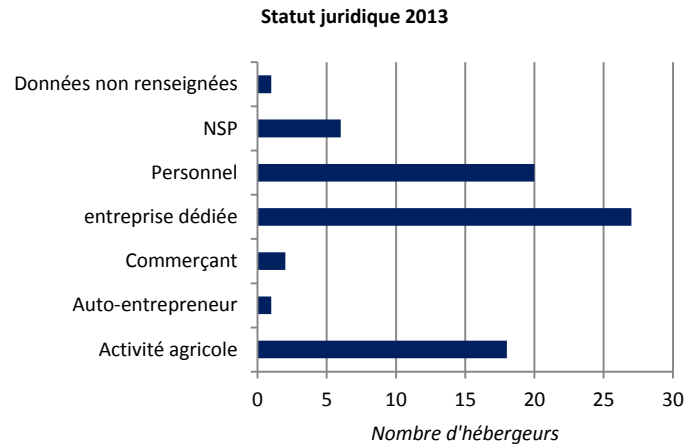
- ✓ **Subvention** : La moitié des hébergeurs ont bénéficié de subventions, principalement de la Région et de l'Europe. Certains hébergeurs ont déclaré avoir abandonné les demandes de subvention en cours, par manque d'information et d'assistance. Quelques hébergeurs se sont également plaints de la lourdeur administrative et des délais d'attente importants de la procédure.
- ✓ **Emprunt** : seul 46% des hébergeurs ont bénéficié d'un prêt pour financer leur investissement, ce qui est assez faible.
- ✓ **Apport personnel** : il est le mode de financement le plus utilisé et représente en moyenne 60% de l'investissement initial.

	Apports personnels		Emprunt		Subventions	
	Nombre d'hébergeurs	%	Nombre d'hébergeurs	%	Nombre d'hébergeurs	%
Pas d'apports personnels/emprunt/Subventions	3	4%	13	18%	35	47%
1% à 20% de l'investissement	3	4%	3	4%	11	15%
20% à 40% de l'investissement	9	12%	6	8%	10	14%
40% à 60% de l'investissement	12	16%	12	16%	3	4%
60% à 80% de l'investissement	4	5%	5	7%	1	1%
80 à 100% de l'investissement	20	27%	8	11%	0	0%
Ne sait pas	23	31%	27	36%	14	19%
TOTAL	74	100%	74	100%	74	100%

Références

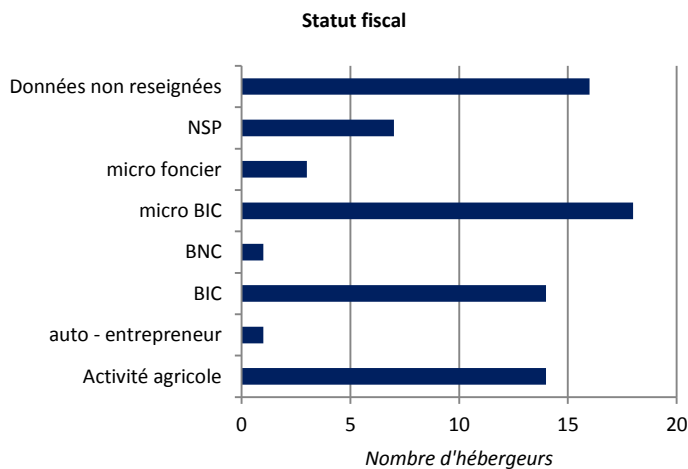
- ✓ Estimation du niveau moyen d'investissement pour un gîte : **58 400€** soit 11 600€ par lit (Gîte de France)
- ✓ Estimation du niveau d'investissement pour une chambre d'hôte : **12 000€** soit 6 000€ par lit (Rural-info)

2.4.7. Statut fiscal et juridique



A retenir

- ✓ *Le statut fiscal traduit le positionnement plus personnel que professionnel.*
- ✓ *Les situations fiscales ne sont pas toujours claires et peuvent générer des problèmes de performances fiscales.*
- ✓ *Ces données sont toujours délicates à obtenir, et souvent peu fiables.*

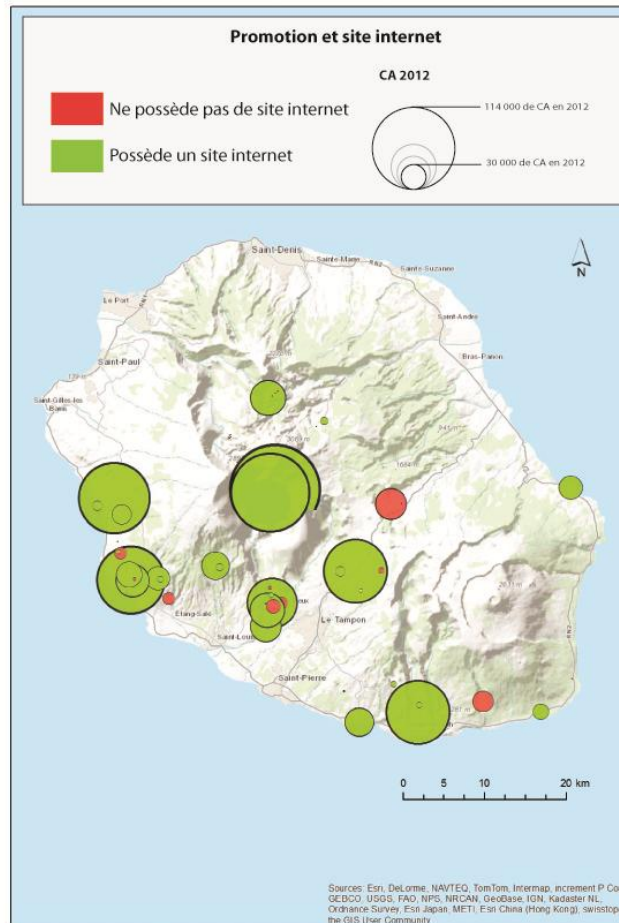


Détails

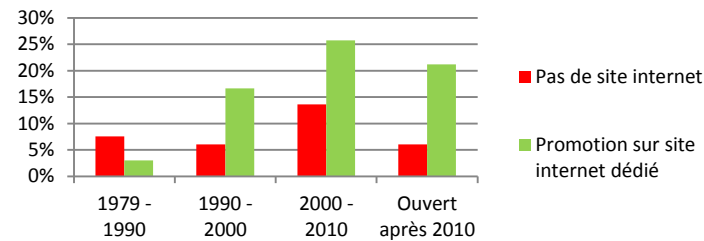
- ✓ L'activité d'hébergement est **juridiquement intégrée à une autre activité** (guide, auberge, centre-équestre, activité agricole,...) **pour 1/3 de l'échantillon.**
- ✓ 24% sont agriculteurs et déclarent intégrer l'activité hébergement dans l'activité agricole.
- ✓ 27% sont à titre personnel exclusivement.
- ✓ **Mauvaise perception des statuts fiscaux** : confusion entre les régimes, méconnaissance des déductions, pas d'analyse comparative des solutions possibles (L'IRT a pourtant produit un document clair sur ce sujet).
- ✓ **La majorité des hébergeurs déclarent les revenus en rubrique micro BIC** (et bénéficient d'un abattement de 71% sur les loyers et charges imposés)
- ✓ 19% des hébergeurs tiennent une comptabilité normée.
- ✓ 80% ont une comptabilité très simplifiée, voire inexistante.

2.4.8. Outils de promotion et de commercialisation

2.4.8.1 Outils de promotion



Date d'ouverture et site internet



A retenir

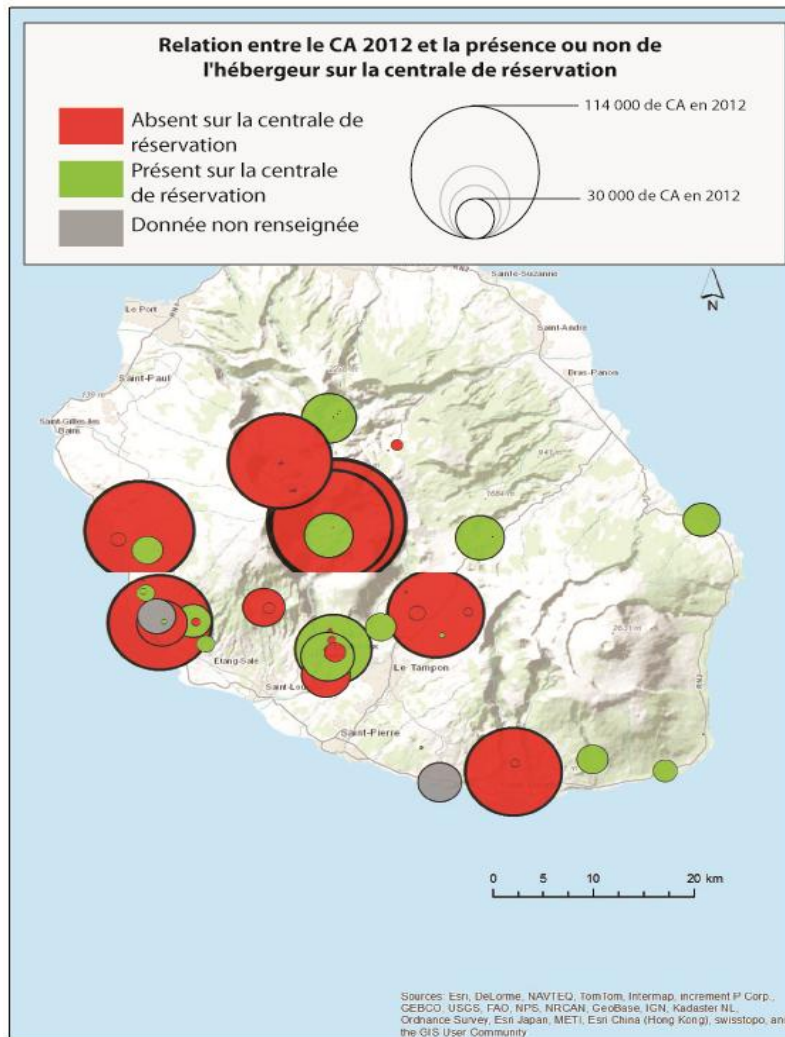
- ✓ Internet est le **premier outil de promotion des hébergeurs**. Il est indispensable.
- ✓ Le **site web est quasi systématique chez les hébergeurs les plus performants économiquement**

Détails

- ✓ 68% des hébergeurs de l'échantillon ont un site internet pour la promotion de leur hébergement. Ce sont en majorité des **hébergements récents**.
- ✓ **Internet est le premier outil de promotion des hébergeurs** : site internet, site d'avis en ligne, réseaux sociaux, etc.
- ✓ 1/4 des hébergeurs est également présent dans les guides payants.
- ✓ Moins de 5% des hébergeurs font des **salons**.
- ✓ **9% des hébergeurs ne font aucune promotion**
- ✓ Les hébergeurs possédant un site internet sont aussi ceux qui ont **les plus gros chiffres d'affaires 2012**. Ce phénomène est très visible sur la carte ci-joint.

(Pour rappel, 14% des hébergeurs déclarent avoir un budget communication/promotion et 80% ne savent pas l'estimer)

2.4.8.2 Outils de commercialisation



A retenir

- ✓ Les hébergeurs n'utilisent pas de façon optimale la centrale de réservation, dont le coût leur paraît trop élevé au regard du remplissage
- ✓ Les plus gros chiffres d'affaires de l'échantillon échappent à la centrale

Détails

- ✓ Environ la moitié des hébergeurs rencontrés sont sur la centrale de réservation de l'IRT. Parmi eux, 25% l'utilisent comme principal mode de fonctionnement (plus de 50% des ventes).
- ✓ Seulement 12% des hébergeurs possèdent un dispositif de paiement par carte bancaire. Les modes de paiement majoritaire sont le liquide, les chèques et occasionnellement les virements bancaires.
- ✓ Peu d'hébergeurs ont précisé accueillir des clients issus de tours opérateurs. Ceux-ci représentent 70% des clients de la centrale de réservation.

Le cas de la centrale de réservation de l'IRT

- ✓ Chiffre d'affaires par lit des hébergements présents sur la centrale de réservation (hors hôtellerie) :
 - Pour les chambres d'hôtes, le CA/lit est de d'environ 2780€ ;
 - Pour les locations saisonnières, le CA/lit est d'environ 520€.
- ✓ Le CA/lit pour les chambres d'hôtes de l'échantillon (composé d'hébergements présents et non sur la centrale) est de 4880€. Il est 1.7 fois supérieur à celui de la centrale de réservation.
- ✓ Le CA/lit pour les locations saisonnières de l'échantillon est d'environ 1800€. Il est un peu plus de 3 fois supérieur à celui de la centrale.

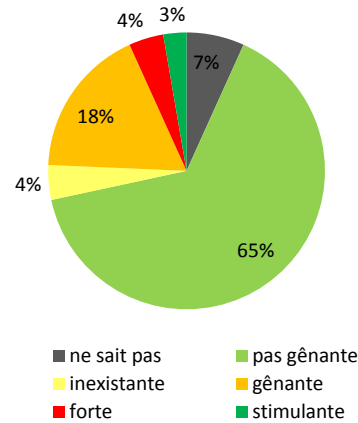
→ Voir tableau en p13

Constats sur l'échantillon :

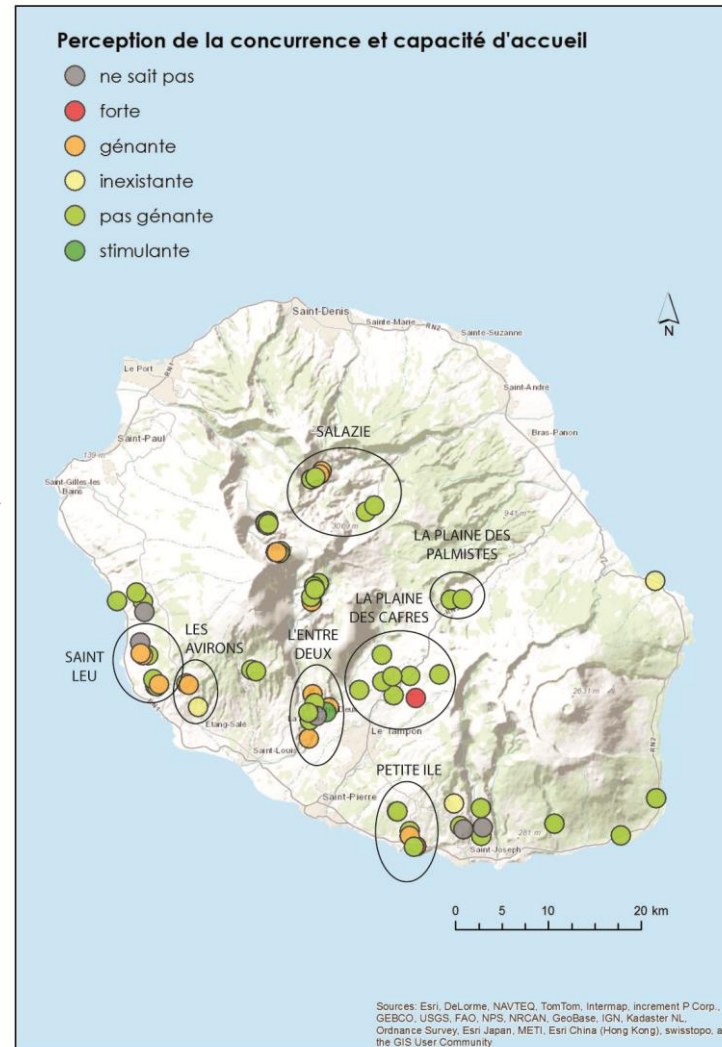
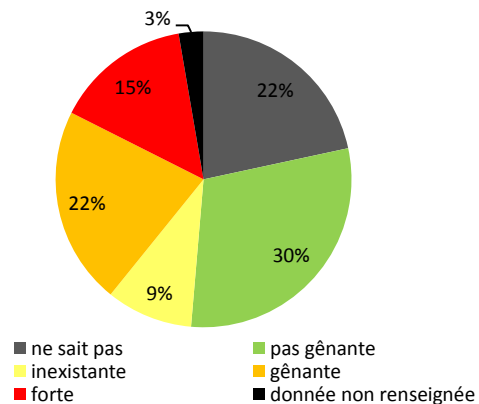
- ✓ La centrale de réservation ne comporte pas les plus gros chiffres d'affaires de l'échantillon (voir carte ci-contre).
- ✓ Les hébergeurs ne connaissent pas assez l'intérêt et les services offerts de la centrale de réservation.
- ✓ La centrale perd également 2/3 des locations saisonnières, les hébergeurs ne mettant pas toujours la totalité de leurs locations saisonnières sur la centrale. D'autres canaux de distribution sont utilisés et notamment les sites internet ou les réservations en direct.
- ✓ Elle est parfois perçue comme « trop chère » au regard des CA induits et les hébergeurs reconnaissent ne pas mettre en centrale les périodes les plus favorables.

2.4.9. La concurrence

Qualification de la concurrence sur le territoire



Le cas de la concurrence des hébergements « non déclarés » sur le territoire



A retenir

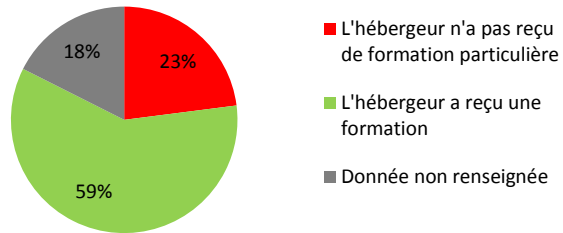
- ✓ Une concurrence peu gênante
- ✓ Une volonté générale de travailler ensemble

Détails

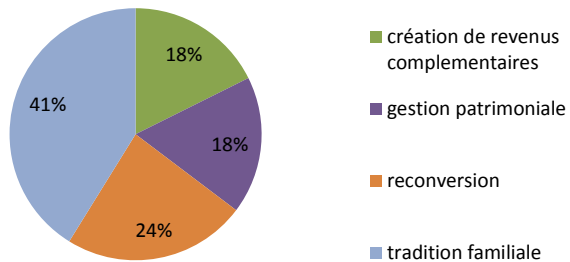
- ✓ La concurrence est qualifiée en majorité par les hébergeurs comme « **pas gênante** ». A noter que parmi les hébergeurs pensant le contraire : 67% ont un CA 2013 à la baisse.
- ✓ Les quatre territoires où la **concurrence est ressentie plus fortement** sont :
 - l'Entre Deux (38% des hébergeurs),
 - Petite île (50%),
 - Les Avirons (33%),
 - Salazie (33%).
- ✓ Les territoires où la concurrence est ressentie faiblement (« inexistante » ou « pas gênante ») sont :
 - la Plaine des Cafres (89%),
 - la Plaine des palmistes.
- ✓ La **concurrence des hébergements non déclarés**, qualifiée de « déloyale », est un **sujet souvent abordé** par les hébergeurs et surtout :
 - aux Avirons,
 - à Petite Île,
 - à Saint Leu.
- ✓ Il règne en majorité une **bonne entente entre les hébergeurs**. Beaucoup aimeraient travailler plus ensemble, en logique de réseau. Dans la commune de l'Entre Deux, plusieurs hébergeurs ont évoqué des rencontres et des visites des établissements organisées par la mairie. Les hébergeurs ont considéré cette initiative comme très positive mais regrettent que celle-ci ne se fasse plus, les contacts entre hébergeurs étant difficile à garder avec le temps.

2.4.10. La formation des hébergeurs

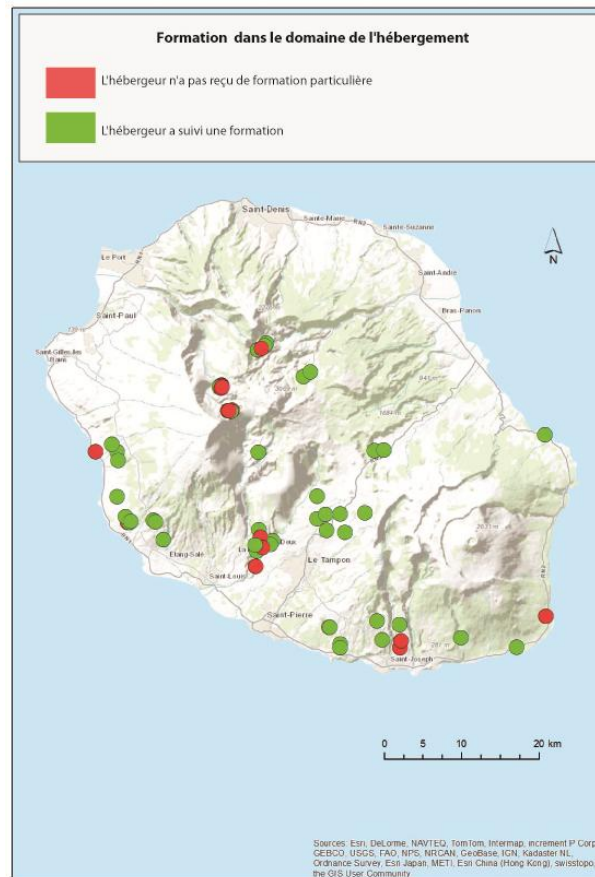
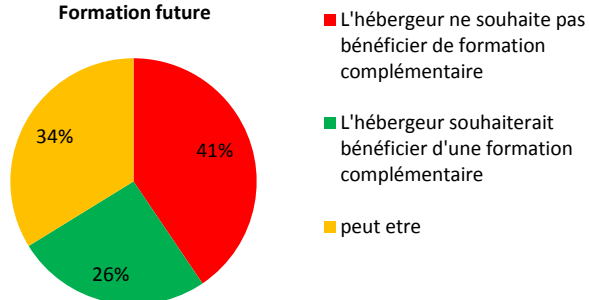
La formation des hébergeurs



Motivation des hébergeurs n'ayant pas reçu de formation dans le domaine de l'hébergement (23% du panel)



Formation future



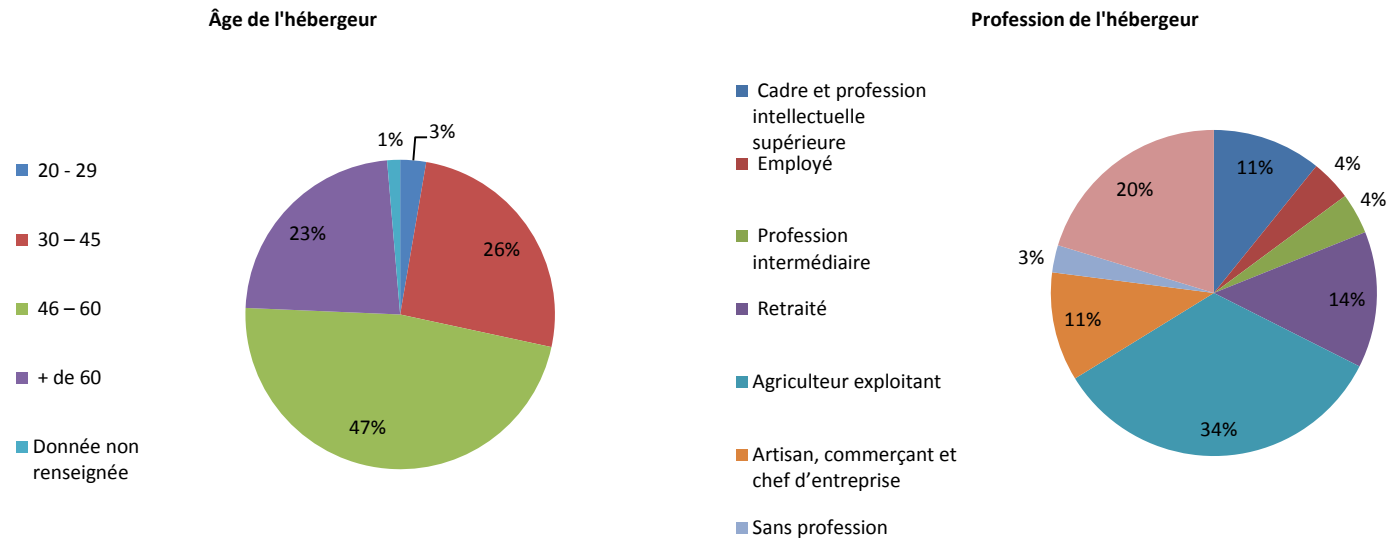
A retenir

- ✓ La majorité des hébergeurs a suivi une formation.
- ✓ 26% des hébergeurs est intéressé par de nouvelles formations

Détails

- ✓ **59% des hébergeurs ont suivi une formation tandis que 23% n'en n'ont pas suivie.** La tradition familiale est la principale motivation des hébergeurs n'ayant pas suivi de formation (41% d'entre eux).
- ✓ **1/3 des hébergeurs a suivi la formation 400h de Gîte De France (GDF).** La grande majorité estime que cette formation a été très utile. Beaucoup regrette que celle-ci n'existe plus aujourd'hui (difficulté à se lancer sans formation, crainte d'une certaine baisse de qualité de l'image GDF ...). 12% des hébergeurs du panel ont une formation en hôtellerie et/ou en cuisine et 4% ont fait de l'anglais hors stage 400 heures GDF.
- ✓ Quelques hébergeurs ayant suivi des formations en cuisine ont été légèrement déçues : celles-ci s'adressant, d'après eux, surtout aux hôteliers.
- ✓ **Les hébergeurs s'étant lancés dans l'hébergement par tradition familiale sont les moins bien formés.** Le cirque de Mafate est en grande partie concerné par cette catégorie.
- ✓ Les hébergeurs les moins bien formés sont situés à Mafate et dans l'Entre Deux.
- ✓ 26% des hébergeurs seraient intéressés pour suivre une formation : pour parler ou améliorer son anglais et son allemand surtout. 41% ne souhaite pas de formation.

2.4.11. Typologie et dynamique : profil des hébergeurs



A retenir

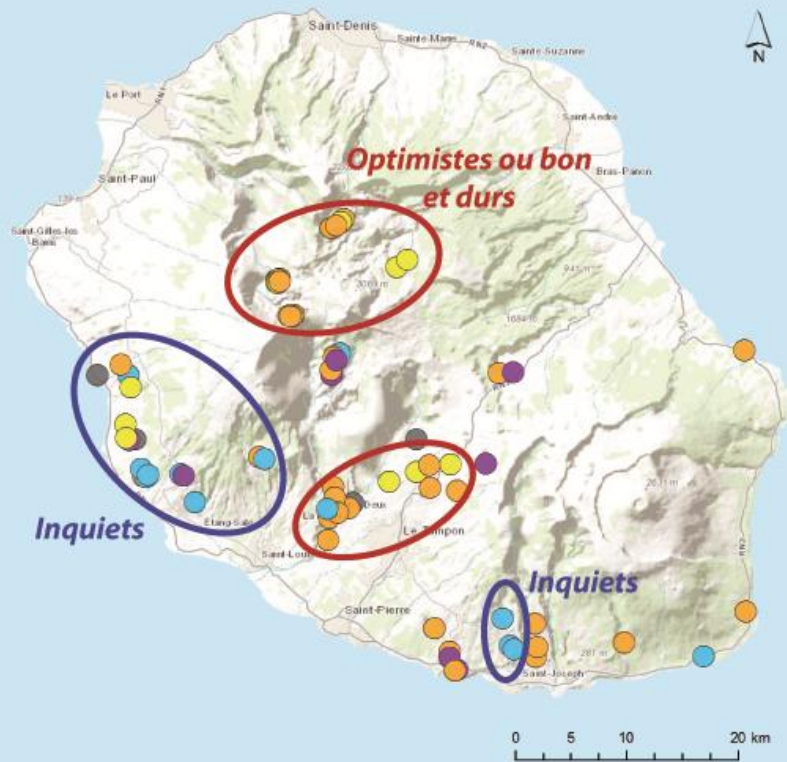
- ✓ Plus d'1/3 des hébergeurs n'a pas de projet ou envisage prochainement une baisse / fermeture / vente de son activité (soit 319 lits)
- ✓ 23% des hébergeurs du panel ont plus de 60 ans

Détails

- ✓ **70% des hébergeurs ont plus de 46 ans.** Les 20/29 ans sont très largement minoritaires et ne représentent que 3% de l'échantillon.
- ✓ En croisant l'âge des hébergeurs avec les projets futurs, on remarque que :
 - **22% des hébergeurs n'ont pas de projet (soit 193 lits)** et il s'agit à 38% de plus de 60 ans ;
 - **13% des hébergeurs envisagent une baisse volontaire d'activité, une vente ou un arrêt (126 lits)**, ce sont principalement des hébergeurs de plus de 45 ans ;
 - **27% des hébergeurs ont un projet d'agrandissement ou de création d'un nouvel hébergement dans les prochaines années** - ce sont principalement des 30 - 60 ans ;
 - **32% des hébergeurs ont pour projet une montée en gamme, de nouveaux équipements ou une amélioration du confort** et il s'agit principalement des 30 - 60 ans.
- ✓ **2/3 des hébergeurs travaillent à coté de leur activité** : on trouve notamment des agriculteurs-exploitants (1/3).
- ✓ **20% des hébergeurs ne travaillent pas et se consacrent à l'hébergement** : c'est en majorité le cas dans le cirque de Mafate.
- ✓ 42% des hébergeurs n'ayant pas de projet ou souhaitant vendre/arrêter ou réduire leur activité nous ont confié avoir des enfants ne désirant pas reprendre l'activité ce qui représente **11 hébergeurs et 134 lits potentiellement et prochainement retirés du parc.**
- ✓ **47% du parc postérieur à 2010 est géré par des 30/45 ans. 100% du parc antérieur à 1990 est géré par des plus de 46 ans (dont 86% de plus de 60 ans)**
- ✓ **56% des hébergements en activités agricole sont gérés par des 46/60 ans et 75% des hébergements non gérés en entreprise sont tenus par des plus de 45 ans.**

Perception de l'avenir

- nsp
- défaitiste
- inquiet
- bon, mais dur
- optimiste



Sources: Esri, DeLorme, NAVTEG, TomTom, Intermap, increment P Corp., GEBCO, USGS, FAD, NPS, NRCAN, GeoBase, IGN, Kadaster NL, Ordnance Survey, Esri Japan, METI, Esri China (Hong Kong), swisstopo, and the GIS User Community

Détails

- ✓ Les **hébergeurs optimistes ou voyant l'avenir bon mais difficile** sont principalement répartis :
 - dans les cirques de Mafate et de Salazie ;
 - dans l'Entre Deux ;
 - et la plaine des Cafres.
 - ✓ Les **hébergeurs les plus inquiets** sont plutôt situés sur la côte :
 - autour de Saint Leu
 - et autour de Saint Joseph.
- Premier motif : l'impact de la "crise requin".
- ✓ Les hébergeurs de Petite île et de Cilaos ont des **points de vue très hétérogènes** sur l'avenir.

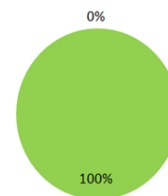
La perception de l'avenir par les hébergeurs		
	Nombre	%
Défaitiste	8	11%
Inquiet	14	19%
Bon mais dur	10	14%
Optimiste	38	51%
Ne sait pas	4	5%
TOTAL	74	100%

Age des hébergeurs	"Défaitiste" ou "inquiet"	"Bon mais dur" ou "optimiste"	TOTAL
Moins de 30 ans	0	2	2
Entre 30 et 45 ans	4	15	19
Entre 45 et 60 ans	8	23	31
Plus de 60 ans	10	8	18
TOTAL	22	48	70

(Hors 4 hébergeurs = NSP)

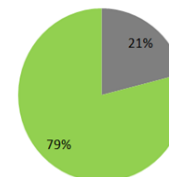
- « Défaitiste » ou « inquiet »
- « Bon mais dur » ou « optimiste »

Moins de 30 ans

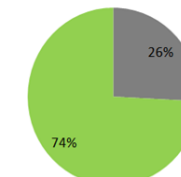


(2 hébergeurs)

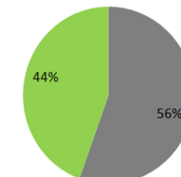
Entre 30 et 45 ans



Entre 45 et 60 ans



Plus de 60 ans



2.4.12. Le cas du cirque de Mafate

Une dizaine d'entretiens a été réalisée dans les villages de Marla et de La Nouvelle à Mafate. La majorité des hébergeurs n'a pas fourni de données statistiques. Nous avons cependant pu relever les points suivants :

- ✓ des **hébergements en majorité de faible qualité**, souvent en dortoirs et gérés en famille ;
- ✓ les **hébergements alternatifs au dortoir se développent** : bungalows plus spacieux, chambres doubles, ... ;
- ✓ **quelques initiatives de projet d'hébergement original et de qualité** peuvent faire fonction de locomotive. Les hébergeurs mafatais sont méfiants face à ces hébergeurs souvent « extérieurs » ;
- ✓ une **logique souvent communautaire** ;
- ✓ une **période de transition entre l'ancienne génération** (*peu formée, démarche d'augmentation du nombre de lits plus présente que démarche de montée en gamme, souvent méfiant envers l'aide extérieure*) **et la nouvelle génération** (*plus formée, ayant vécu « dans les bas » pendant la scolarité avec un regard plus neuf, souvent motivée pour améliorer l'hébergement : montée en gamme, embellissement, ...*).

Cette « passation » de l'hébergement actuellement en cours marque une nouvelle étape dans le développement de l'hébergement du cirque. La nouvelle génération apparaît assez motivée pour améliorer la qualité des hébergements et mieux adapter l'offre aux clientèles (développement de chambres doubles...). L'accompagnement de l'IRT (formation, conseil) pourra être intéressant à mettre en place.



Le village de la Nouvelle à Mafate

Statut et propriété des hébergements à Mafate

- ✓ Tous les hébergeurs du cirque ont des **concessions avec l'ONF**. Il y a seulement deux exceptions avec deux hébergeurs propriétaires.
- ✓ Il y a peu de **taxes** sur Mafate et la concession de l'ONF reste très avantageuse pour les hébergeurs. Pourtant, ils estiment souvent que les **impôts et loyers sont trop coûteux**.
- ✓ Légalement et contrairement à ce que l'on peut entendre, **tout le monde peut venir construire à Mafate si l'ONF et le PNN donnent les autorisations nécessaires** (autorisations d'activité notamment). Mais les Mafatais sont assez communautaires et restent méfiants face aux nouveaux habitants extérieurs.

Difficultés rencontrées

- ✓ Il y a de gros **problèmes d'eau et d'électricité** sur certains îlets Mafatais.
- ✓ Beaucoup de Mafatais vivent de leur gîte. Ceux qui cultivent **ont du mal à trouver des travailleurs**.
- ✓ **Les enfants des Mafatais** font leur études dans les bas et reviennent ensuite dans le cirque n'ayant pas trouvé d'emploi. Beaucoup arrêtent leur scolarité assez tôt (3^e).
- ✓ Les **hébergeurs innovants** ont des difficultés à trouver de la **main d'œuvre** dans le cirque. D'après eux, les jeunes sont souvent peu motivés et parfois peu fiables. Un hébergeur a même fait venir un étudiant des plaines pour le former. Mais celui-ci est ensuite reparti à la fin de sa formation.
- ✓ Les **frais d'hélicoptère** sont la principale charge des hébergeurs.
- ✓ Une des craintes émises lors des entretiens est celle des **incendies** en période sèche. Le manque d'eau est également un problème récurrent.
- ✓ Les Mafatais nous ont confié être très **frileux envers les emprunts** (investissent avec leur capital propre).

Les « innovants » sont souvent des non Mafatais d'origine ou des personnes ayant eu l'occasion de beaucoup voyager et d'affiner leur concept d'hébergements. Ils se confrontent également à une autre difficulté : la méfiance souvent importante des autres hébergeurs Mafatais, plus traditionnels.

Difficultés d'adaptions aux normes

- ✓ Dans le cirque, certaines pratiques à la limite de la légalité peuvent être observées (travail, impôts, fraude CAF, hygiène...). Cela peut s'expliquer par un manque d'informations mais également par un certain sentiment « d'autarcie », une volonté d'indépendance auprès de certaines institutions publiques et une absence de contrôles. Aujourd'hui, les contrôles se font de plus en plus fréquemment et participent à l'encadrement de ces pratiques.

Solidarité et conflit

- ✓ Les Mafatais sont parfois méfiants envers la nouveauté (nouveaux arrivants, concept d'hébergement innovant en rupture avec le gîte traditionnel ...).
- ✓ Les **conflits entre familles** sont aussi assez problématiques à Mafate : certains préfèrent par exemple aller au centre commercial plutôt que de privilégier les produits locaux (mauvaise entente avec certains producteurs).
- ✓ Les habitants de Marla sont très **fédérés et solidaires** ce qui n'est pas forcément le cas dans d'autres îlets.

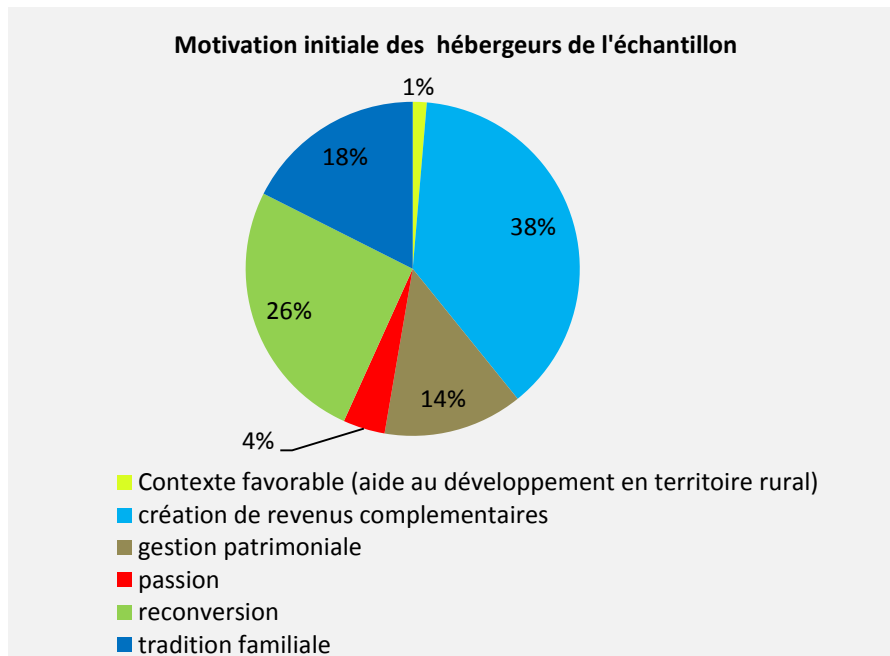
Opportunités de développement

- ✓ Les gîtes se développent dans le cirque de Mafate ce qui accroît la concurrence et **poussent les hébergeurs vers plus de qualité**, notamment sur Marla.
- ✓ Le sentier du col des bœufs (porte entrée dans le cirque de Mafate depuis Salazie) est le point le plus fréquenté du PNN.
- ✓ Un représentant du PNN rencontré sur place estime que **des partenariats pourraient être initiés entre les hébergeurs de Mafate et les hôteliers** des bas pour que les clients aillent dormir à Mafate car beaucoup n'y vont que la journée et partent dormir dans les bas.
- ✓ Beaucoup d'hébergeurs privilégient les **produits locaux**, notamment pour des questions de coûts (potager dans le jardin, élevage...)
- ✓ Beaucoup d'entraide familiale
- ✓ Les hébergeurs sont assez **confiants dans l'avenir** : *"il y aura toujours des clients à Mafate"*.
- ✓ La typologie des hébergements a changé et s'est **adaptée aux nouvelles tendances** : le dortoir de grande capacité laisse de plus en plus la place aux dortoirs de petite capacité (max 6 pax) et aux chambres doubles, qui correspondent aux familles, couples seuls ou en groupe.

3. PHASE 2 : MESURES D'ATTRACTIVITE DE L'INVESTISSEMENT

3.1. Origine du projet et devenir du Parc d'hébergement

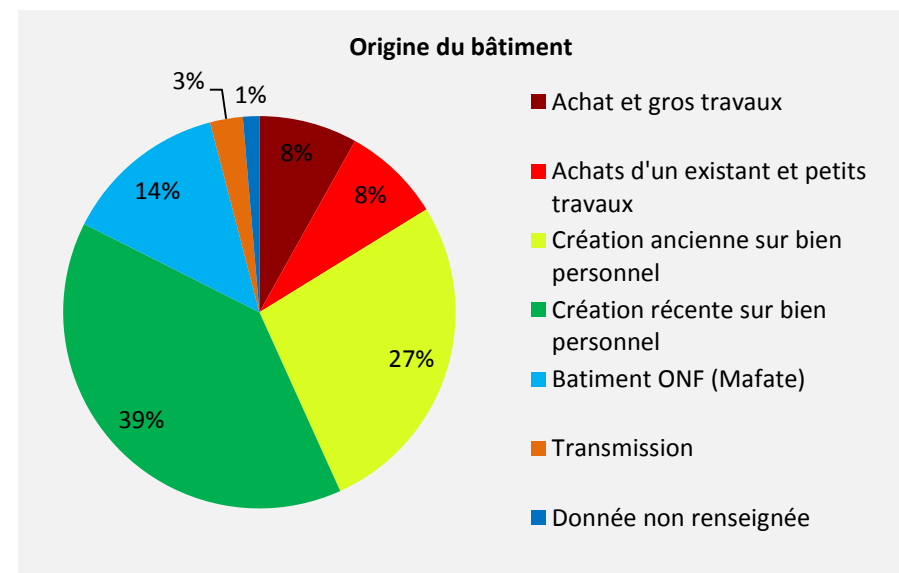
La création d'un hébergement a été essentiellement motivée par la recherche de revenus complémentaires, voire principaux dans le cas de réelles reconversions professionnelles.



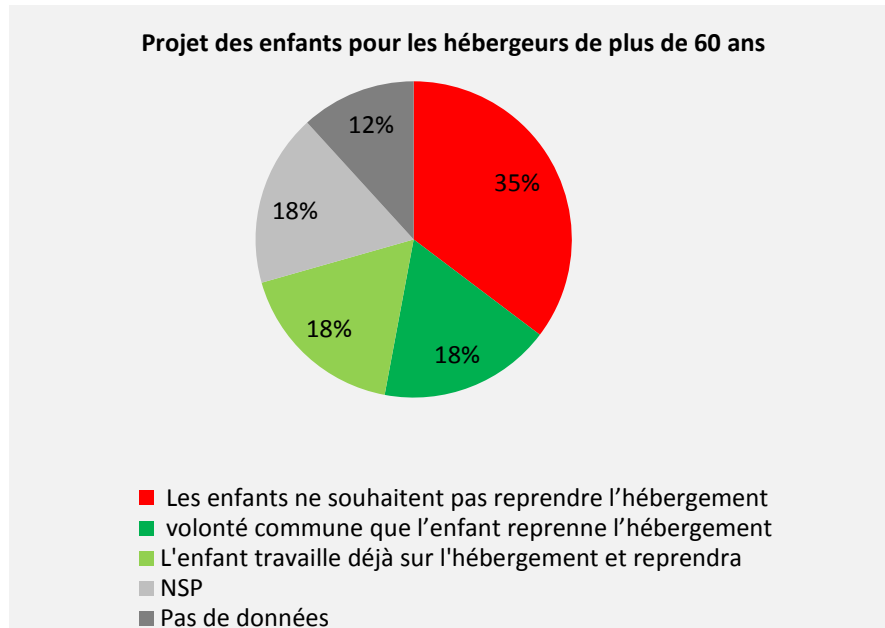
Pour la majorité des hébergeurs, **l'hébergement est un « amortisseur social »**, qui permet d'augmenter les revenus, trouver une occupation, un statut social, se constituer un capital pour la retraite ou créer un hébergement pour les enfants.

Il y a donc **une versatilité potentielle pour au moins 20% des hébergements**, qui pourraient quitter le marché pour « raisons personnelles », plus que pour raisons économiques. La création d'hébergement s'est accélérée après 2010, sous l'influence des programmes européens, mais les 2/3 du Parc datent d'avant 2008. Là aussi, **il faut rester vigilant sur le vieillissement possible d'une partie du parc et sur le maintien en état, voire le repositionnement, de l'offre.**

66% des équipements sont des créations sur un bien personnel préexistant et 8% seulement constituent un achat d'un site existant sans gros travaux. → Il y a peu de circulation de capitaux et de transmission de fonds de commerce. **On est bien ici dans une logique de gestion personnelle et non d'entreprise.**



23% des hébergeurs ont plus de 60 ans. Les 2/3 de ces hébergeurs n'ont pas de reprise prévue par les enfants et la moitié seulement souhaite se développer et continuer, l'autre moitié veut réduire, arrêter ou n'a pas de vision claire de l'avenir.

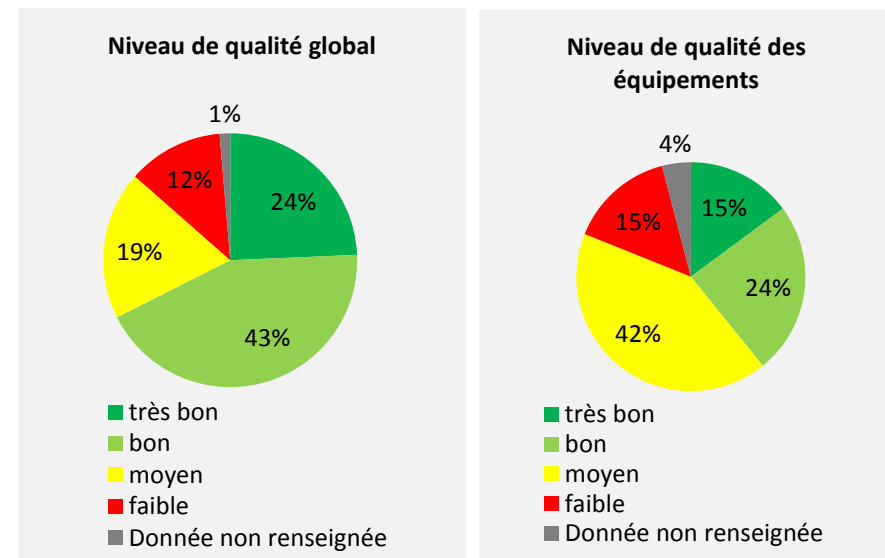


Sur l'ensemble de l'échantillon, 13% veulent arrêter, réduire ou vendre. 22% des hébergeurs n'ont pas de projet pour leur hébergement (Voir Phase 1).

Il faudra donc se préoccuper de ce parc vieillissant, qui risque de « décrocher » assez rapidement, sans doute à partir de 2017, par réaffectation (logement pour enfants), ou par vente (comme logement d'habitation) pour financement de la retraite. Compte tenu de la tension

sur le marché immobilier, cette dernière hypothèse nous paraît assez probable.

24% des hébergements visités sont de très bonne qualité (concept original, thématique et décors originaux, accueil soigné) et 15% sont très bien équipés (piscine, jacuzzi). Ces hébergements ont le meilleur chiffre d'affaires/lit (6000€), les meilleurs taux de remplissage déclarés (60%) et sont peu sensibles à la concurrence.



Ce segment préfigure le standard de l'offre haut de gamme et répond aux attentes des clientèles à bon pouvoir d'achat (jeunes retraités, Europe du Nord et clientèle locale en partie).

Il est moteur : c'est une référence qu'il convient d'observer et de soutenir, aux vues de ses bons résultats économiques, de sa stabilité et de sa capacité à se projeter dans l'avenir.

3.2. La typologie des propriétaires

L'importance stratégique de l'offre gîte et chambre d'hôtes (60% du nombre de lits marchands sur l'ensemble du parc d'hébergement marchands de La Réunion), et la demande forte des segments montants des clientèles, notamment allemandes et réunionnaises, impose de prendre en compte, de façon différenciée, les comportements et attentes spécifiques de chaque segment d'hébergeurs.

En croisant des indicateurs tels que le chiffre d'affaire par lit, le niveau de confort, le type de communication, le type de motivation initial, on peut classer les propriétaires en 5 familles d'attitudes.

3.2.1. Les innovateurs : 17% de l'échantillon

- ✓ Ils ont acheté ou créé récemment un équipement de très bon niveau, avec une décoration soignée. Ils sont bons communicants (site internet personnel, logo...) et bons vendeurs (réseau sociaux, annonces sur « le bon coin », référencement Google...). Ils sont présents dans plusieurs agences, souvent étrangères. Ils ont un budget communication important et bien identifié.
- ✓ Ils ciblent des clientèles bien identifiées (allemands, retraités, locaux, ...) et dimensionnent leur stratégie marketing en conséquence.
- ✓ Leur motivation première est une reconversion. Ils arrivent avec des capitaux (souvent la vente d'une maison en métropole) et des savoir-faire (pas toujours dans le tourisme).
- ✓ Ils ont une bonne lecture du statut juridique de leur entreprise, ont une comptabilité et/ou un cabinet comptable.
- ✓ Ils sont très autonomes, et attendent peu des pouvoirs publics. Ils ne craignent pas la concurrence.

3.2.2. - Les professionnels : 22% de l'échantillon

- ✓ Ils ont créé leur équipement depuis plusieurs années déjà, qui est toujours de bon niveau.
- ✓ Leur communication est plutôt classique (site internet, centrale IRT, ...).
- ✓ Ils ne craignent pas la concurrence, mais remarquent que le parc se développe, avec une part d'hébergement non déclarés.
- ✓ Ils ont une comptabilité et des projets d'investissement ou de renouvellement.
- ✓ Ils stimulent l'ensemble de l'économie et jouent « collectif » en renvoyant leurs clients vers les autres professionnels (restaurants, thermes, activités...).

3.2.3. Les « capital-retraite » : 15% de l'échantillon

- ✓ Ils ont plus de 50 ans.
- ✓ Ils n'ont pas de projets forts, pas d'investissements prévus et pas de reprise par les enfants.
- ✓ Ils risquent d'arrêter l'exploitation ou de vendre.
- ✓ Ils ne font pas de communication.
- ✓ Leur équipement est bientôt obsolète et le chiffre d'affaire est faible.
- ✓ Risque élevé d'une disparition probable dans les 5 prochaines années.

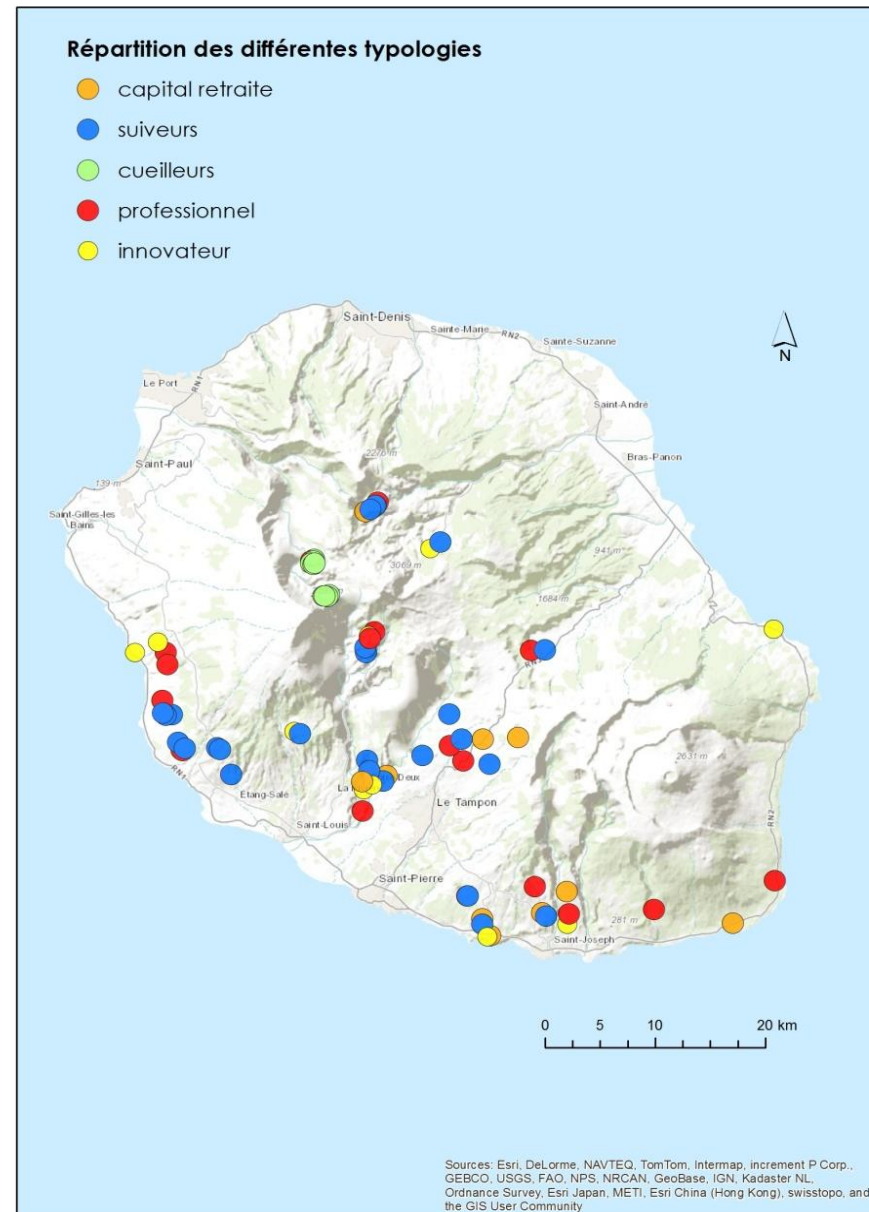
3.2.4. Les suiveurs : 33% de l'échantillon

- ✓ Ils n'ont pas ou peu de projets de repositionnement, quelques projets d'améliorations légères.
- ✓ La subvention est un élément essentiel dans la décision d'investir.
- ✓ Ils ont une vision un peu pessimiste de l'avenir.
- ✓ Ils s'accommodent de la situation, malgré une performance économique assez faible.
- ✓ Ils font peu de communication (pas de site internet personnel).
- ✓ Ils attendent beaucoup de l'IRT et se plaignent de la communication institutionnelle. Ils ont apprécié les formations.
- ✓ Ils souhaitent être accompagnés dans leurs projets (formation, aide au conseil, subventions, ...).
- ✓ Ils craignent la concurrence et les hébergements non déclarés.

Ils pourraient facilement passer dans la catégorie des « capital-retraite » par manque de stimulation ou d'accompagnement (pour 1/3 environ).
Ils pourraient également passer dans la catégorie des professionnels (pour 1/3 environ) s'ils sont bien accompagnés et si un repositionnement et une évolution du concept (équipements de confort, décoration, services, ...) sont réalisés.

3.2.5. Les cueilleurs : 13 % de l'échantillon

- ✓ Ils sont en situation de monopole (Mafate) ou de flux important (Cilaos).
- ✓ Les hébergements sont de qualité parfois faible.
- ✓ Ils craignent, malgré le monopole, la concurrence et peuvent parfois tenter de verrouiller le marché.
- ✓ Ils sont assez peu réceptifs aux attentes clientèles.



3.3. Perspectives

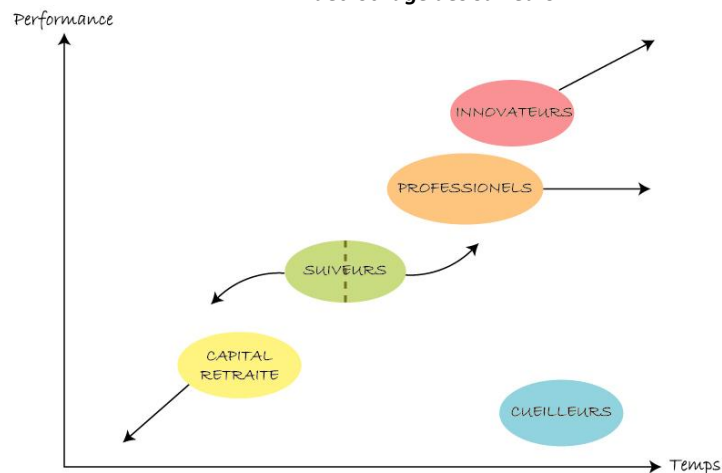
3.3.1. L'enjeu du segment « suiveurs »

Le parc d'hébergement est tiré par les locomotives des innovateurs et des professionnels (40 %), qui ont une bonne vision du marché, sont offensifs et ont bien anticipé la demande. Ils constituent le socle de l'offre des 10 prochaines années.

À l'inverse, il faut s'attendre à un décrochage venant des « capital-retraite » et d'une partie « suiveurs », c'est à dire environ 20 % du parc, soit 160 lits de l'échantillon. Si l'on rapporte ces 20% aux 8888 lits (hors hôtellerie) que compte La Réunion, cela pourrait potentiellement représenter la disparition, à l'échelle de l'île de la Réunion, de près de 1700 lits.

L'enjeu est donc la montée en gamme du segment médian des « suiveurs », qui pèsent le 1/3 de l'échantillon : ce segment est stratégique car il peut tirer vers le bas l'ensemble du parc ou au contraire rejoindre les segments porteurs des professionnels et innovateurs. Les investissements (matériels ou immatériels) ne paraissent pas démesurés au regard de cet enjeu.

Les catégories d'hébergeurs en fonction de la performance et du temps et le possible décrochage des suiveurs



Ce segment est prioritaire. Il faut renforcer l'existant, professionnaliser l'offre, structurer le réseau, avant d'augmenter le nombre de lits par création de nouvelles unités, sous peine de créer une concurrence dangereuse pour ce segment des « suiveurs », somme toute assez vulnérable.

3.3.2. L'adaptation à la segmentation clientèle et la saisonnalité

L'apparition de nouvelles clientèles (Allemands, Suisses, affinitaires, locaux, ...) induit une demande spécifique à chacun de ces segments. L'enquête nous montre que les propriétaires commencent à réfléchir à mieux capter ces segments, sans créer des équipements spécifiques.

La rentabilité marginale d'un hébergement se faisant en dehors de la haute saison, il faut donc savoir capter tous les types de clientèles.

Le parc devra donc évoluer pour plus de polyvalence, pour optimiser les investissements :

- ✓ pièce convertible en chambre ou en salle de loisir,
- ✓ meublé transformable en chambre d'hôtes,
- ✓ hébergement sous toile ou carbet pour enfants, à proximité du gîte,
- ✓ cuisine collective, ...

Cette adaptation va venir augmenter le coût du lit, mais elle en améliorera la rentabilité, par augmentation du taux de remplissage.

3.3.3. Les chambres d'hôtes : une offre économiquement performante et demandée

Les chambres d'hôtes semblent être, de l'avis des hébergeurs, la forme d'hébergement la plus actuellement adaptée au marché.

(Pour rappel, 70% du volume des chambres d'hôtes de la Centrale d'information et de réservation de l'IRT sont commercialisés par les agences réceptives. Le chiffre d'affaire de ce segment a augmenté de 70 % entre 2009 et 2012. Le CA 2013 moyen des chambres d'hôtes commercialisées par la centrale de réservation est de 2787 € par lit.)

La chambre d'hôtes est un mode d'hébergement à développer prioritairement :

✓ **Pour les clientèles :**

- Elle correspond à la demande actuelle (jeunes séniors, Europe du Nord...) en recherche de contacts, d'ambiance, d'intimité, de cuisine locale simple et authentique, à condition d'être de bon niveau (au moins 3 épis), avec une forte personnalité (un décor, du mobilier original et tonique, des espaces de rencontre, ...), des équipements de bien-être (piscine, jacuzzi, coin détente, ...).
- Elle est bien adaptée à l'itinérance et permet de découvrir toute l'île pendant le séjour, en limitant les déplacements en voiture.
- Elle permet un contact chaleureux et convivial avec l'hébergeur (notamment lors du repas ou petit déjeuner).

✓ **Pour les hébergeurs :**

- Le coût d'objectif de la chambre d'hôtes, relativement réduit permet d'engager le projet progressivement, en plusieurs tranches, sans mobiliser des emprunts lourds, et en utilisant au mieux les fonds propres.
- La rentabilité de ce produit est légèrement supérieure à celle d'un meublé ou d'un chalet / bungalow, avec un temps de retour de 5,1 ans pour un investissement de 25000€ par lit sur la base d'une CA annuel de 4884€/lit.

	CA/lit (en €)	Coût d'un lit (en €)	Temps de retour * (en année)
Chambre d'hôtes	4 884 €	25 000 €	5,1
Bungalow et chalet	3 684 €	21 000 €	5,7
Gîte et villa	2 197 €	12 000 €	5,5
Hôtel	21 000 €	70 000 €	3,3

Temps de retour = Montant de l'investissement/ CA annuel. Cet élément est d'ordre purement comparatif.*

Ces données, issues de l'enquête ont été calculées en supprimant les valeurs extrêmes ou hors normes.

Niveau qualitatif à rechercher : Un équivalent 3 épis/clés avec des décors et du mobilier de très bon niveau, une « âme » créole, esthétique et design. L'accueil et la convivialité sont primordiaux. (Ce point est détaillé en phase 3).

4. PHASE 3 : PROSPECTIVES ET RECOMMANDATIONS

4.1. Rappel des phases précédentes

CONSTATS

- ✓ Un parc vieillissant avec peu de professionnalisme
- ✓ Une gestion qui reste essentiellement **privée**
- ✓ Quelques hébergeurs « **locomotives** »
- ✓ Une activité qui sert d'**amortisseur social**, permettant ainsi de dégager des ressources, du travail et du capital en répondant aux besoins du marché
- ✓ Des hébergeurs plutôt positifs pour l'avenir même si certains développent un **sentiment de découragement**
- ✓ Une part non négligeable du parc qui risque de disparaître dans les prochaines années (20%)
- ✓ La présence sur les territoires concernés d'**hébergements non classés**, qui reste difficile à quantifier
- ✓ La **qualité et l'innovation** sont des facteurs déterminants (les meilleurs taux de remplissage),
- ✓ Une clientèle principalement « **de randonnée** »

5 CATEGORIES D'HEBERGEURS IDENTIFIES

- ✓ Les **innovateurs** (17%)
- ✓ Les **professionnels** (22%)
- ✓ Les **capital-retraite** (15%)
- ✓ Les **suiveurs** (33%)
- ✓ Les **cueilleurs** (13%)

ORIENTATIONS

- ✓ Une réduction probable du parc nécessitant une **politique d'anticipation**
- ✓ Une **offre d'hébergement** à augmenter et à diversifier
- ✓ Une **polyvalence** des hébergements à encourager (*groupe/individuel, court/long séjours...*)
- ✓ Les **chambres d'hôtes haut de gamme**, un produit à succès à développer sur le territoire
- ✓ Un **accompagnement** à renforcer sur les « suiveurs »
- ✓ Des **alternatives au tourisme littoral et de randonnée** à soutenir : hébergements adaptés au tourisme de détente et de bien-être, ...
- ✓ Des hébergeurs à **mettre en réseau**
- ✓ Des **aides à l'investissement** à proposer
- ✓ Une **connaissance du fonctionnement économique et organisationnel** à accroître sur le territoire

4.2. Introduction

Le panel est davantage **représentatif des territoires ruraux de la côte Ouest de l'île**, les préconisations suivantes porteront donc sur ces territoires et ne pourront être étendus sur le reste de l'île qu'avec une **grande prudence**.

Nous avons réalisé des consolidations sur le panel afin d'en améliorer **la représentativité et de proposer des préconisations adaptées à la réalité des territoires**. La principale a été **la prise en compte des hébergements non classés** qui représentent sur l'île environ 60% du parc hors hôtellerie, donnée surement sous-estimée compte tenu du développement des hébergements non déclarés à La Réunion et difficilement estimable [voir Diagnostic]. En effet, l'échantillon portant volontairement sur des hébergements classés ou labellisés 2 épis/étoiles ou clés minimum, nous avons redressé ces données.

Ainsi, la stratégie mise en place à travers les actions préconisées ci-dessous est pleinement adaptée aux territoires étudiés et répond aux enjeux et besoins soulevés lors des phases précédentes. En revanche, **il s'agira d'être prudent concernant le nombre de lits préconisés en axe 1**. En effet et bien que cohérents avec le schéma de développement de l'hébergement marchand, ces données gagneront à être affinées avec la mise en place d'un **observatoire économique** [Action 3A] ainsi qu'une **enquête complémentaire** sur les hébergements non classés/labellisés [Action 3B].

4.3. AXE 1 - Qualifier et développer l'hébergement

4.3.1. Constats et enjeux

Le parc d'hébergement marchand hors hôtellerie est vieillissant et plus d'1/3 des hébergeurs n'a pas de projet pour son hébergement ou souhaite arrêter. On peut donc s'attendre à **un décrochage d'environ 20% de l'échantillon dans les 5 prochaines années**, représentés en majorité par les « **capital retraite** » et une partie des « **suiveurs** ».

La Région a développé des objectifs ambitieux : **600 000 touristes à l'horizon 2017** ce qui représente une augmentation de 984 lits hors hôtellerie (sur la base d'une croissance de 4%/an).

L'INSEE et l'IRT estime que **l'hébergement non classé représente 60% du parc** en hébergement marchand hors hôtellerie ce qui est conséquent.

D'un point de vue qualitatif, la majorité des hébergeurs du Panel proposent des **hébergements de qualité** (supérieur ou égal à 2 épis/clés). Les hébergements du cirque de Mafate restent de faible qualité cependant, les hébergements alternatifs aux dortoirs se développent (chambres doubles plus spacieuses...).

4.3.2. Propositions d'actions

	Objectif à 5 ans	Chambres d'hôtes	Meublés, locations saisonnières et gîtes ruraux	Gîtes de groupe	hébergements de plein air
<i>Répartition de création</i>		55%	30%	5%	10%
<i>Capacité hébergement</i>		2	4	15	100
Nombre de lits	1500	825	450	75	150
Nombre de structures d'hébergement	532	412,5	112,5	5	1,5
Nouvelles créations de structures /an	106,3	82,5	22,5	1	0,3

Objectifs et estimations à 5 ans

L'hébergement insolite est ici intégré dans la catégorie chambres d'hôtes (proximité avec l'hébergeur, haut niveau de confort, tarification similaire, période et durée de location ...).

4.3.2.1 Une anticipation des disparitions potentielles du parc (1A)

Ces disparitions concernent principalement le segment des « suiveurs » et des « capital-retraite » et sont estimées à 20% de l'échantillon (phase 2). Ramenées au territoire de La Réunion, elles représenteraient 1700 lits. Par mesure de prudence ces chiffres ont été ramenés entre 700 et 800 lits retirés du parc sur les 5 prochaines années. Aussi, nous préconisons **la création sur 5 ans de 750 lits** soit 150 lits/an. Ces données incluant la dynamique actuelle de création de lits de 70 lits/an. L'observation de la disparition des lits est également une nécessité (voir préconisations observatoires).

4.3.2.2 Une augmentation de l'offre d'hébergement classé hors hôtellerie (1B)

La Région souhaite atteindre 600 000 visiteurs en 2015. KPMG le préconise plutôt à l'horizon 2017, ce qui représente une augmentation de 984 lits hors hôtellerie (sur la base d'une croissance de 4%/an entre 2011 et 2017) d'après le Schéma Directeur de l'Hébergement Touristique Marchand de La Réunion.¹ Nous préconisons **la création sur 5 ans de 750 nouveaux lits** (en complément des créations anticipant les disparitions) soit 1500 lits au total. Le littoral sud est un territoire à privilégier pour la création de nouveaux hébergements.

¹ Schéma directeur de l'hébergement touristique marchand de La Réunion réalisée par KPMG en 2012 et portant sur les hébergements hôteliers.

→ Le cas des chambres d'hôtes

Nous préconisons une **augmentation de 825 lits en chambres d'hôtes sur 5 ans** soit 83 nouvelles structures/an en moyenne. Ce qui représente une augmentation de 167% de lits en chambres d'hôtes entre 2013 et 2018. La **chambre d'hôtes haut de gamme/ de charme** est un produit « montant », répondant pleinement à la demande d'authenticité, d'intimité et d'échange des clientèles. Ce type d'hébergement est à encourager dans les futures créations. Le produit chambre d'hôtes est le plus représenté sur le **littoral Sud** : 70% des interrogés du panel de ce territoire propose des chambres d'hôtes. D'après le retour des hébergeurs, c'est un produit très apprécié des clientèles, venues découvrir le Sud de l'île. Ce territoire concentre une part importante de capitale retraite et de suiveurs (63%) plus fragiles et dont une part non négligeable risque de disparaître dans les prochaines années. La création de lits est à privilégier dans ce secteur et notamment en chambre d'hôtes. Les créations de chambres d'hôtes haut de gamme et/ou de charme sont également à encourager sur **les hauts de l'île**.

→ Le cas des meublés, locations saisonnières et gîtes ruraux

Nous préconisons une **augmentation de 450 lits** soit 23 nouvelles structures/an en moyenne à concentrer dans les terres (plaine de Cafres et des Palmistes notamment) et sur le littoral Ouest avec notamment de l'hébergement à thème.

→ Le cas des gîtes de groupes

Nous préconisons une **augmentation de 75 lits** soit 1 nouvelle structures/an dans les territoires de randonnées (les cirques ou la plaine des palmistes), rattachés à des activités sportives ou de nature.

→ Le cas de l'hébergement de plein air

Il existe peu de camping à La Réunion en dehors des cirques (seulement 16 camping répertoriés par l'IRT). C'est pourtant un produit à développer car il offre une alternative économiquement avantageuse pour les clientèles et permet de diversifier les formes d'hébergements existantes. Une analyse des forums consacrés au tourisme à La Réunion montre clairement un manque. Ces hébergements de plein air sont à développer dans les territoires faiblement impactés par l'urbanisation à proximité de sites et de paysages de qualité (sous réserve de possibilités réglementaires). La Plaine des Cafres et La Plaine des Palmistes ainsi que Cilaos pourraient par exemple accueillir ce type d'hébergements. Nous préconisons une **augmentation de 150 lits** à éventuellement adosser avec les structures déjà existantes à l'horizon 2019.

	Montant de la subvention pour 1 lit	Nombre de lits à créer sur 5 ans	Enveloppe à prévoir
Lit en chambres d'hôtes	7 500 €	825	6 187 500 €
Lit en meublés, locations saisonnières et gîtes ruraux	6 000 €	450	2 700 000 €
Lit en gîtes de groupe	6 000 €	75	450 000 €
Lit en hébergements de plein air	6 000 €	150	900 000 €
TOTAL		1500	10 237 500 €

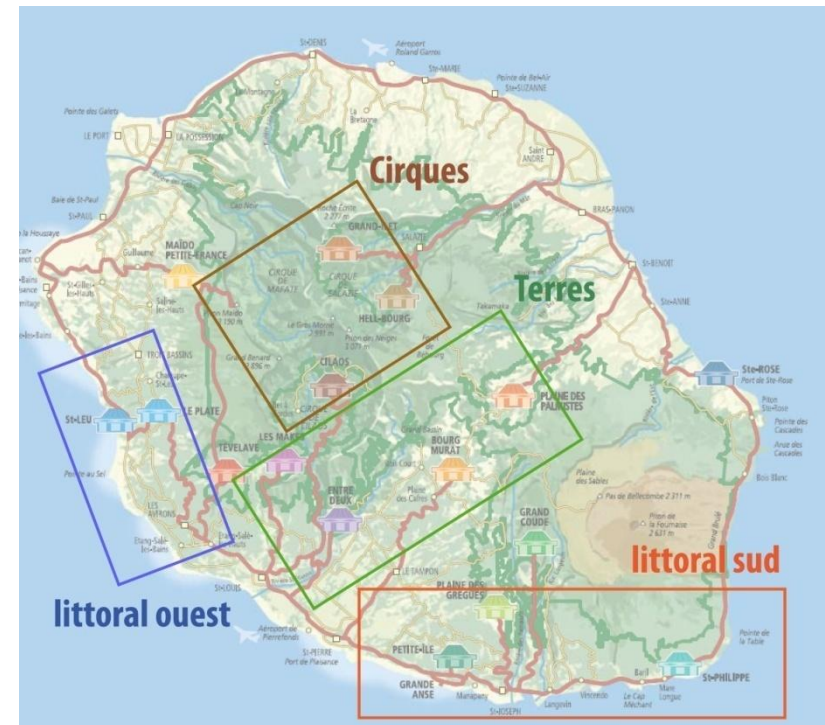
Coût de la préconisation des actions 1A & 1B :
 - mise en place d'un soutien financier (subventions ou bonifications d'intérêts) pour l'aide à la création de 1500 lits supplémentaires
 - Estimations sur 5 ans : 10.2M d'euros HT sur 5 ans soit 2 M d'euros par an.

Modalités de calcul :
Coût moyen de création d'une chambre d'hôtes de 25 m² à 2000€ le m² : 50 000€
Coût au lit : 25 000€
Montant de la subvention : 30% soit 7 500€/lit

Priorité par secteur :

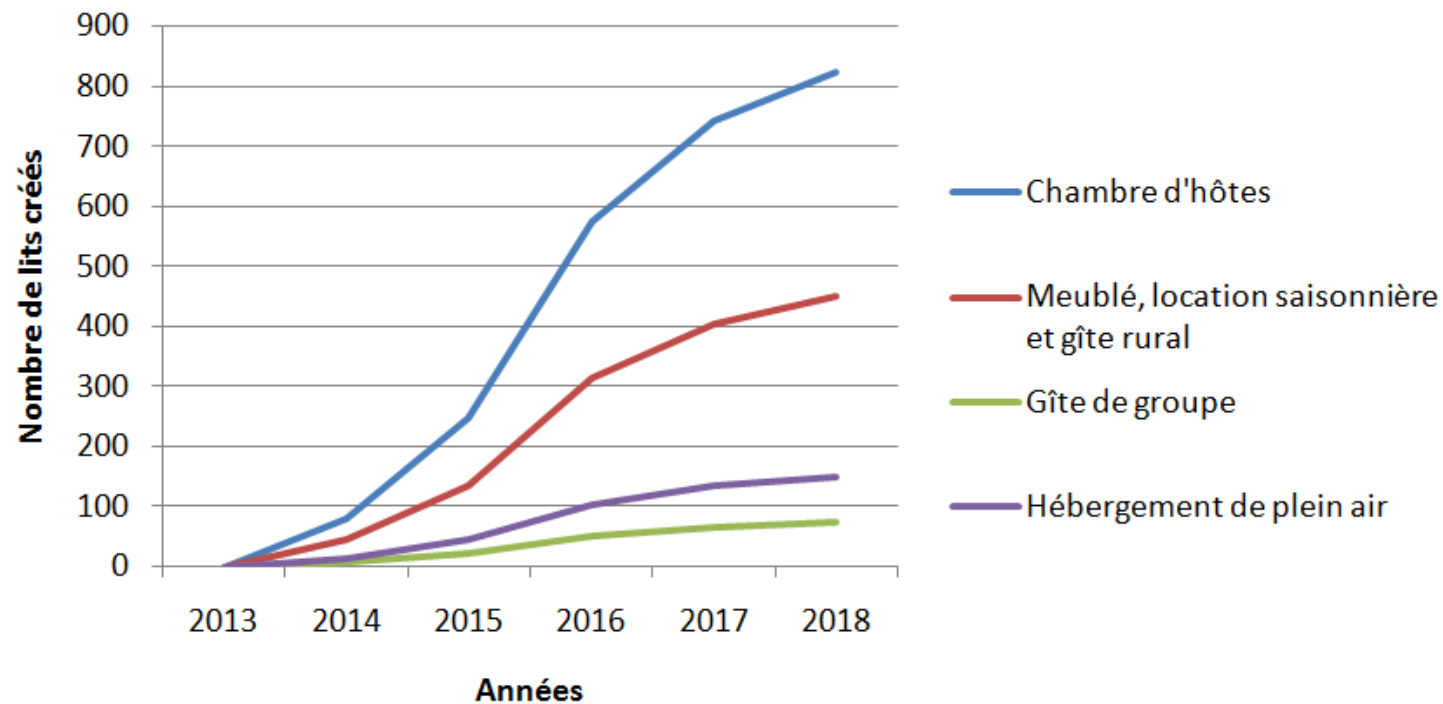
	Chambres d'hôtes	Meublés, locations saisonnières et gîtes ruraux	Gîtes de groupe	hébergements de plein air
LITTORAL OUEST	+	+++		
LITTORAL SUD	++++	++	+	
LES TERRES	+++	+++	++	+
LES CIRQUES	+++	+	+++	++
RESTE DU TERRITOIRE (NORD & EST)	++	+		++
TOTAL DE LITS A CRÉER	825	450	75	150

Niveau de priorité des créations des lits sur 5 ans	+	Faible
	++	Moyenne
	+++	Forte
	++++	Très forte



Une modulation sera possible afin de concentrer les créations de lits sur la période 2015/2017 comme par exemple ci-dessous :

Nombre de nouvelles créations de lits pour chaque année	2014	2015	2016	2017	2018	TOTAL (lits)
TOTAL	150	300	600	300	150	1500
Lit en chambre d'hôtes	82,5	165	330	165	82,5	825
Lit en meublé, location saisonnière et gîte rural	45	90	180	90	45	450
Lit en gîte de groupe	7,5	15	30	15	7,5	75
Lit en hébergement de plein air	15	30	60	30	15	150



4.3.2.3 Accompagnement des hébergeurs pour le classement et le label « Qualité Tourisme Île de la Réunion » (QTIR) et accompagnement des hébergeurs non classés et non déclarés (1C)

- ✓ L'INSEE et l'IRT estime les **hébergements non classés à La Réunion à 1421 soit 60% du parc**. Ces données sont probablement sous évaluées au regard de l'importance du développement des hébergements non déclarés ces dernières années et restent difficilement quantifiables. Une meilleure connaissance de ces hébergements est souhaitable afin d'en favoriser le classement dans un deuxième temps [voir AXE 3].
- ✓ Il existe une **multitude de marques et de labels** à destination des hébergements. D'après les entretiens réalisés, il apparaît que la typologie du label proposé par l'hébergeur, en dehors de Gîte de France reste peu significative dans le choix de l'hébergement pour les clientèles réunionnaises voir métropolitaines. De même, le label est davantage perçu par la majorité des hébergeurs comme un **avantage fiscal** plus que comme un véritable outil de performance commerciale. Le pôle Ingénierie et Développement de l'IRT a travaillé en 2013 à la création d'un plan d'action sur les hébergements prioritaires qui montre bien que le **niveau « 3 étoiles/épis/clés » est aujourd'hui un minimum à atteindre**. Nous sommes en accord avec ce plan d'action qui gagnerait à être davantage valorisé. L'IRT devra donc accompagner cette montée en gamme et ce classement QTIR ainsi que celle des autres labels (GDF, Clé Vacances ...).

Nous préconisons :

- ✓ **une mission de recensement des hébergements non déclarés et non classés** qui pourraient en grande partie participer à l'augmentation de l'offre d'hébergement classé (Voir AXE 3)
- ✓ **1 campagne de communication à destination des hébergeurs non classés** sur les intérêts (notamment fiscaux) du classement et de la montée en gamme.
- ✓ **1 mission d'accompagnement au classement QTIR**

Coût des préconisations de l'action 1C :

- Recensement des hébergements non déclarés (VOIR AXE 3)
- Campagne de communication à destination des hébergeurs non classés :
→ Cout conception et édition (1000 exemplaires, A5) : 10 000 € HT
- Mission d'accompagnement au classement QTIR : 1 poste (VOIR AXE 4)



4.3.2.4 La montée en gamme des chambres d'hôtes (1D)

L'augmentation de 825 lits en chambres d'hôtes sur 5 ans répond à une demande forte des clientèles, en demande de plus d'authenticité et d'intimité. **Les produits « vedette » et « vitrine » du plan d'action sur les hébergements prioritaires sont à prioriser : Chambres d'hôtes 4*, chambre d'hôtes de charme, chambre d'hôtes 5* ou chambres d'hôtes insolites.** Ces montées en gamme sont à soutenir en priorité dans le sud de l'île ainsi que dans les terres, notamment dans l'Entre Deux très positionnée sur l'authenticité et l'identité créole.

Ces **hébergements fortement thématiques** doivent s'appuyer sur :

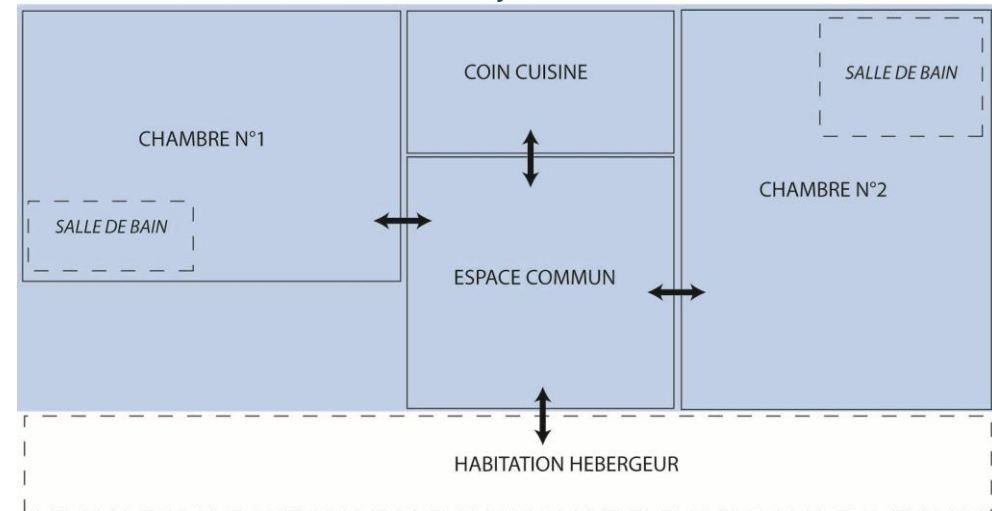
- ✓ un cadre original,
- ✓ un accueil de qualité,
- ✓ un confort exemplaire,
- ✓ un concept innovant qui doit rester simple,
- ✓ une ambiance révélatrice de l'identité créole ou liée à une thématique spécifique (passion de l'hébergeur, localisation géographique ...)².

La montée en gamme de ce produit doit également passer par une meilleure **polyvalence** voir une modularité des chambres. On peut imaginer par exemple deux chambres ou studios séparés par un coin cuisine et un espace en commun qu'il serait possible de grouper occasionnellement en location meublée.



Il s'agit également de proposer **des hébergements alternatifs au tourisme de randonnée et de nature** de manière à cibler des clientèles diversifiées. Ainsi les thématiques autour du bien-être, de la détente, de la santé (spa, sauna, piscine, équipement de bien être...) sont à encourager.

Deux chambres d'hôtes modulables et transformées en location meublée de 4 à 5 lits



Coût de la préconisation de l'action 1D :

- *mise en place d'un soutien financier* (subventions ou bonifications d'intérêts) pour la montée en gamme de 300 chambres d'hôtes sur 5 ans soit 60 chambres/an
- Ces coûts sont intégrés à l'action 1F.
- *Un accompagnement renforcé sur l'ingénierie de projets et l'AMO* (par les techniciens de l'IRT).

²Il est entendu ici **les valeurs de l'identité créole** (couleur, ambiance, décor ...). Les hébergements ayant les meilleurs taux de remplissage et chiffres d'affaires s'appuient sur ces éléments. Il doit s'agir d'une **interprétation** et non pas de « pastiche ». La cohérence de l'aménagement avec l'esprit du lieu et du village devra rester centrale.

4.3.2.5 Une montée en gamme des hébergements à Mafate (1E)

L'offre en hébergement à Mafate reste de **faible qualité**. L'importance et la régularité du tourisme garantissent aux hébergeurs un flux de touristes d'année en année et un chiffre d'affaire assez stable ce qui ne les encourage que très peu à investir dans la structure d'hébergement. Depuis quelques années, les hébergements dans le cirque sont de plus en plus nombreux, ceux-ci offrant des revenus non négligeables. La **concurrence se fait plus forte**, obligeant les hébergeurs à monter en qualité et proposer de nouveaux produits. De plus, **les nouvelles générations reprennent les structures**. Cette génération est plus formée, plus innovante et plus motivée pour une montée en gamme éventuelles que leur parents. Elle est également **plus attentive aux attentes des clientèles de plus en plus exigeantes**.



Le village de La Nouvelle à Mafate

Ces changements sont une **occasion à saisir pour mettre en place un accompagnement spécifique sur Mafate afin de développer la montée en gamme des hébergements**. Des aides financières existent (LEADER notamment) et il s'agira d'accompagner ces hébergeurs dans cette montée en gamme. Les hébergeurs Mafatais étant assez frileux face à l'emprunt et privilégiant les fonds propres, les gros investissements resteront sans doute peu nombreux et nécessiteront un **accompagnement personnalisé**. L'offre de loisirs et de détente à Mafate est également à encourager : escalade, VTT, équipement de détente ... Elle permettrait **d'offrir de nouveaux produits complémentaires à la randonnée** et encouragerait les visiteurs à venir découvrir ce territoire sur plusieurs jours. Plusieurs hébergeurs ont déjà entrepris ce type de projet à Mafate (projet VTT, projet Spa) et il s'agit d'encourager ces initiatives.

Les **contraintes énergétiques** sont un frein non négligeable pour répondre aux nouvelles demandes (confort, eau chaude en continue, isolation sonore, prise électrique voir Internet...). Les pouvoirs publics (notamment les communes) devront se mobiliser pour faire face à ces problèmes. Parallèlement cette montée en gamme devra se structurer autour d'une **amélioration du confort** et d'une **diversification des formes d'hébergements** (et notamment le développement de chambres doubles de plus en plus prisées). Nous préconisons également des **formations sur la question énergétique et sur l'écoconstruction** auprès des hébergeurs à mettre en place, 2 fois par an, sur place dans le cirque. Plusieurs thématiques pourront être abordées :

- ✓ Écoconstruction et bio climatisme
- ✓ Fonctionnement thermique et hygrométrie
- ✓ Choix des matériaux et conception de bâtiments passifs,
- ✓ Gestion de l'eau,
- ✓ Qualité environnementale des bâtiments,
- ✓ Normes et écolabels,
- ✓

→ Une **assistance technique complémentaire** et formée/spécialisée aux problématiques spécifiques des cirques pourra également être proposée : conseil et diagnostic en rénovation du bâti ...

Le PNR pourrait avoir un rôle de conseil dans le cadre du suivi du cœur habité du parc (réglementation, évaluation des risques naturels ...)

Coût de la préconisation de l'action 1E :

- formation : coût unitaire : 4000€ HT
 - cible : 30 hébergeurs ou candidats par an soit 150 en 5 ans
 - soit 2 sessions de formation à 15 personnes par an
 - Coût total : 8000 € par an, 40 000 € sur 5 ans
- Assistance technique complémentaire et accompagnement personnalisé (VOIR AXE 4)

4.3.2.6 La révélation de l'identité créole et de thématiques dans les hébergements (1F)

Il s'agit d'**encourager la montée en gamme des hébergements à travers des thématiques simples** (histoire et mystère de La Réunion, gastronomie ...) sur l'ensemble du territoire de l'île. Des « pôles » pourront être privilégiés comme dans l'Entre Deux.

Il s'agit également de capter les non sportifs. Ces thématiques devront être très simples à mettre en place et pourront porter sur :

- ✓ le décor,
- ✓ l'accueil,
- ✓ la gastronomie,
- ✓ l'ambiance,
- ✓ l'environnement (éco gîtes, éco Lodge ...)
- ✓ de nouveaux services (sauna, piscine, massage, acupuncture, thermalisme...).

Dans ce cadre, **les critères concernant l'aménagement, les espaces extérieurs ainsi que l'accueil de la charte professionnelle VIC sont à reprendre**. Les espaces extérieurs seront essentiels à valoriser.

La **typologie des « suiveurs »** (30% de l'échantillon) est à cibler sur ce point. Ayant souvent peu de projets pour leur hébergement (le manque d'encouragement, de subventions ou d'accompagnement est souvent à l'origine de cette stagnation) ils attendent beaucoup de l'IRT en matière d'accompagnement et de formation.

A travers cette action, il s'agit également d'**encourager l'émergence de nouveaux produits innovants et « insolites »** comme des éco Lodge, des hébergements paysagés intégrés pleinement dans leur environnement ou encore des maisons d'hôtes à thèmes et s'appuyant sur les éléments identitaires du village ou du site : l'eau à Cilaos ou le géranium au Maïdo (ou à Grand Coude) par exemple.

Nous préconisons :

- ✓ une **assistance technique** à la mise en place de thématiques révélatrices de l'identité créole
- ✓ une **subvention, à la mise en place de la thématique**, centrée autour des éléments de décor, d'ambiance, d'équipement extérieurs et de confort (literie notamment)
- ✓ Un **travail à mener avec les collectivités et partenaires sur les identités et thématiques représentatives des villes et villages**.

Coût de la préconisation de l'action 1F :

- *mise en place d'un soutien financier* (subventions) pour les hébergements développant des thématiques de qualité et s'appuyant sur l'identité créole
 - Estimations : 1000 lits (à envisager à l'échelle de la structure d'hébergement)
 - 2000€/lit en moyenne soit 400 000€/an : 2 M d'euros sur 5 ans
- *Assistance technique et travail avec les collectivités* (VOIR AXE 4)

4.4. AXE 2 - Accompagner les hébergeurs

4.4.1. Constats et enjeux

Les hébergeurs sont **demandeurs de conseils, d'appuis, de suivis et d'échanges**. Ils ont apprécié les formations 400 heures de GDF et reconnaissent manquer de technicité et d'outils pour s'adapter aux évolutions du marché.

Pour atteindre les objectifs numériques et qualitatifs ambitieux, il est important de **créer une dynamique forte et durable, mobilisant les porteurs de projets et les investisseurs**, et créant ainsi un effet d'entraînement.

L'enquête a montré le **besoin des hébergeurs de partager, de travailler ensemble**. Cette solidarité est indispensable pour un effet réseau, un renvoi mutuel des clientèles et un échange d'expériences.

Les **rôles de l'IRT et de la Région seront ici prépondérants**, en matière d'animation, de formation, de soutien et d'accompagnement des porteurs de projets.

4.4.2. Préconisations d'actions

4.4.2.1 Un appui à la conception de projet (2A)

1) Mise en place d'un chèque-conseil, pour appui d'un expert (spécialement mobilisé pour l'opération). Il intervient, gratuitement, pour aider à la définition et à la conception du projet (hors maîtrise d'œuvre), en création et en requalification : architecte d'intérieur, paysagiste, cabinet comptable, etc.

→ Contenu de l'appui :

- ✓ définition du projet architectural et d'aménagement, décors intérieurs, aménagements extérieurs,
- ✓ vérification de la faisabilité technique (constructibilité, PERI, accès...),
- ✓ adaptation aux handicaps,
- ✓ faisabilité économique, juridique et fiscale,
- ✓ étude de marché.
- ✓

2) Mise en place d'un cahier des charges ou cahier de recommandation. C'est un document simple et attractif, qui peut reprendre les documents déjà produits auparavant pour l'opération VIC. Il est destiné à aider le porteur de projet à réfléchir à son projet, à son positionnement et à sa stratégie marketing. Il peut aussi servir comme support dans les formations 40 heures (voir action suivante 2B).

→ Contenu du cahier de recommandations :

- ✓ *conception d'un projet d'hébergement* : de l'idée à la réalisation, les attentes du marché, les réglementations techniques, esthétiques et design, écoconception, ...
- ✓ *fiscalité* : BIC ou micro-BIC, TVA récupérable, structure juridique ...,
- ✓ *économie et gestion* : optimisation de l'exploitation, outils comptables, gestion des données,
- ✓ *marketing* : labels, mise en marché, performances commerciales,

3) Création d'un forum dédié à la création des hébergements touristiques non hôteliers, dont l'IRT sera le modérateur.

4) Mise en place d'un audit fiscal, financier et juridique des projets et équipements existants. Cette mission pourra être externalisée ou menée par l'IRT avec formation des agents/techniciens.

Coût de la préconisation de l'action 2A :

- Chèque conseil :

- coût par projet : 2 à 5 jours par dossier soit 2 500€ en moyenne
- cible : 30 projets par an soit 150 projets sur 5 ans
- coût totale : 375 000€ HT

Conception et édition du cahier de recommandation : (1000 exemplaires, A5) : 10 000 € HT

4.4.2.2 Formation 40h (2B)

Cette formation a deux objectifs :

- ✓ **accompagner les porteurs de projet** et les aider à bien positionner leur projet dans le marché touristique. Un projet bien conçu au départ permet des économies importantes au niveau des investissements, mais aussi du fonctionnement (eau, électricité...),
- ✓ **créer une émulation entre les hébergeurs**, les faire se rencontrer et échanger, les aider à travailler ensemble (arguments souvent cités lors des rencontres).

La durée de 40 heures correspond à 5 journées, ou 10 demi-journées. Il ne s'agira pas de formations qualifiantes, mais de modules au choix, en fonction des attentes de chacun. Elle sera :

- ✓ **ouverte à tout hébergeur volontaire**, qui souhaite progresser dans son métier,
- ✓ **obligatoire pour tout nouveau dossier** de demande d'aide financière.

Exemple de thèmes de formation :

- ✓ langues étrangères : anglais, allemand (notions).
- ✓ internet : créer et actualiser son site, utiliser la centrale IRT, maîtriser les réseaux sociaux, se positionner par rapport aux sites d'évaluation (trip Advisor ...),
- ✓ marketing : les outils pour se faire connaître et pour accroître ses ventes.
- ✓ cuisine et accueil : saveurs et couleurs de la Réunion (stages très appréciés !), art d'accueillir, mesure de la satisfaction des clients...

Coût de la préconisation de l'action 2B

- coût unitaire : 7 500 € HT
- Cible : 100 hébergeurs ou candidats par an, 500 en 5 ans
- Soit : 10 sessions de formation à 10 personnes par an
- Coût total : 75 000 € par an, 375 000 € sur 5 ans

4.4.2.3 Développer les échanges entre hébergeurs (2C)

Les hébergeurs sont demandeurs d'échanges et de rencontres, de partage d'expériences. Le sentiment d'appartenir à une « communauté d'entrepreneurs » est stimulant et permet d'impulser les initiatives.

On pourrait envisager :

- ✓ **un « club » des hébergeurs**, par secteur géographique, pour échanger, communiquer, partager ... Ce club permettra de faire passer de messages, d'être un relai de l'action régionale. Il se réunira à chaque fin de saison, pour faire le point et analyser la situation. L'IRT organisera et animera ces rencontres, en y présentant les résultats économiques et les tendances.
- ✓ **des « Eductours »**, pour aller voir des réalisations exemplaires, des nouveaux sites, des gestionnaires performants, des élus, des distributeurs, ... 2 Eductours seront à organiser chaque année.

Coût de la préconisation de l'action 2C

- *Club des hébergeurs* : animation par l'IRT
- *Eductours* : animation par l'IRT



4.5. AXE 3 - Mieux connaître l'offre

4.5.1. Constats et enjeux

La plupart des hébergeurs connaissent **mal leur performance économique**. Ce manque de connaissance est un frein pour les choix stratégiques et la planification à long terme.

Pour l'IRT, cette donnée est **fondamentale pour évaluer l'impact de la politique régionale, pour anticiper l'évolution du marché**.

Plus de la moitié des 8888 lits hors hôtellerie ne sont **pas classés**. Leur offre, leur niveau de prestation, leurs résultats ne sont pas ou très mal connus.

La connaissance de ce parc est **fondamentale pour la mise en œuvre et l'efficacité du plan d'action**.

4.5.2. Préconisations

4.5.2.1 Un observatoire économique (3A)

En réponse spontanée, **seuls les hébergeurs professionnels connaissent bien les données économiques de leur exploitation**. Les autres hébergeurs procèdent, au mieux, par approximation, ce qui conduit à de nombreuses incohérences.

Nous proposons une **méthode par échantillonnage représentatif**, pour observer régulièrement les données d'exploitation d'un groupe d'hébergeurs volontaires. (En contrepartie, ces hébergeurs pourraient bénéficier d'une réduction sur les tarifs de la centrale) :

- ✓ Constitution d'un panel représentatif de 50 hébergeurs volontaires pour avoir des données économiques fiables, permettant d'extrapoler à l'ensemble du parc.
- ✓ Mise à disposition d'un modèle unique de suivi de l'activité (feuille Excel).
- ✓ Auto-administration par hébergeur, centralisé automatiquement à l'IRT (relevé mensuel).

Données à observer : volume vendu, remplissage, tarif, typologie clientèle, charges détaillées, résultats comptables, investissement, type de structures, localisation ...

Coût de la préconisation de l'action 3A

- Observatoire économique :

- OPTION 1 : tâche réalisée par l'IRT
- OPTION 2 : AMO à la création de l'observatoire + Assistance IRT lors de la première année : 40 000€

4.5.2.2 .Mieux connaître les hébergements non labellisés (3B)

Mieux connaître pour analyser et aider à faire évoluer ce parc qui **pèse près de 60% des hébergements hors hôtellerie (!)** et inciter au classement et à la labellisation. Une étude, à mener dès 2014, permettra de mieux connaître ce parc :

- ✓ Enquête auprès des communes et OTSI, recherche internet, recherche pages jaunes, recherche annonce type Le Bon Coin...
- ✓ Niveau de qualité et performances économiques ;
- ✓ Perspectives d'évolution à terme ;
- ✓ Impact sur la stratégie régionale ;
- ✓ Statut fiscal, analyse de l'impact fiscal du classement ;
- ✓ Création d'une base de données spécifique, compatible avec la base de données existante. Cette base devra être régulièrement actualisée, avec l'aide des communes, des OTSI et de la centrale.
- ✓ Enquête qualitative auprès de ces hébergeurs : mode de commercialisation, performance économique, vision de l'avenir, ...
- ✓ Cible : 70 à 80 hébergeurs à enquêter.

Cette étude est à réaliser rapidement car elle permettra d'affiner les préconisations quantitatives de l'AXE 1.

Coût de la préconisation de l'action 3B : AMO 50 000 € HT

4.5.2.3 Mobiliser les collectivités pour qu'elles intègrent dans leur document d'urbanisme la problématique touristique (3C)

→ Analyse globale de l'ensemble des documents d'urbanisme et propositions de préconisations individualisées par collectivité,

Coût de la préconisation de l'action 3C : Tâche à réaliser par l'IRT

4.6. AXE 4 - mise en œuvre du plan d'actions

Le développement et le renforcement de l'hébergement touristique marchand hors hôtellerie implique une implication renforcée de l'IRT :

- ✓ Augmenter le travail de terrain (aller fréquemment à la rencontre des hébergeurs sur place serait très apprécié),
- ✓ Optimiser l'accompagnement des porteurs de projet,
- ✓ Soutenir la qualité des structures.

Un poste entièrement dédié à cette opération est à prévoir, avec des appuis externes, en fonction des besoins (*AXE 1 et AXE 2 notamment*).

Ce poste aura une **mission** :

- ✓ **de coordination des actions du plan,**
- ✓ **d'accompagnement des projets individuels,**
- ✓ **d'animation du « club »,**
- ✓ **de communication auprès des hébergeurs,**
- ✓ **d'analyse des profils d'hébergements et des territoires.**

Ce poste a été envisagé dans le cadre du projet « hébergements prioritaires » du POLE INGENIERIE / DEVELOPPEMENT de l'IRT en 2013

Coût de la mise en œuvre du plan d'action : 70 000 € HT/an (poste à plein temps)

Ce poste peut également correspondre à un redéploiement de l'équipe actuelle en affectant un poste existant à cette mission.

4.7. Synthèse des actions

LE LITTORAL OUEST

Villages de Saint Leu et des Avirons

Création de lits (AXE 1)

CREATION DE LITS EN CHAMBRE D'HÔTES	+
CREATION DE LITS EN MEUBLE, LOCATION SAISONNIERE ET GÎTES RURAL	+++
CREATION DE LITS EN GÎTE DE GROUPE	
CREATION DE LITS EN HEBERGEMENTS DE PLEIN AIR	

Actions spécifiques (AXE 2 & 3)

- Accompagnement accru (53% de suiveurs)
- Privilégier ce territoire pour l'étude sur l'hébergement non classé

LES TERRES

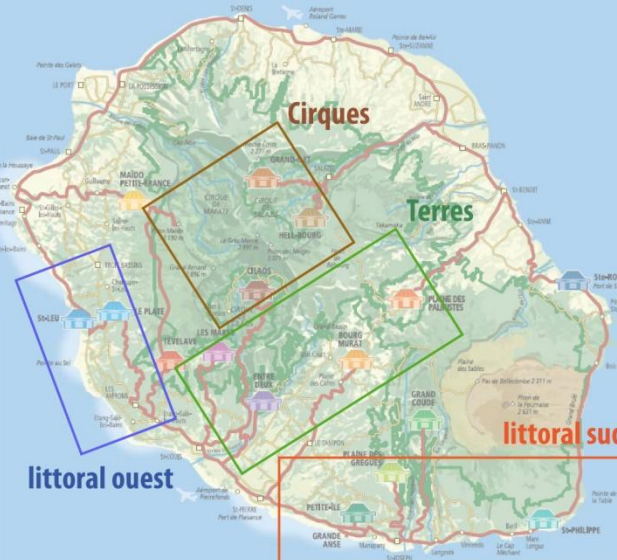
Villages de l'Entre Deux, de la Plaine des Palmistes, de la Plaine des Cafres et de Saint Louis

Création de lits (AXE 1)

CREATION DE LITS EN CHAMBRE D'HÔTES	+++
CREATION DE LITS EN MEUBLE, LOCATION SAISONNIERE ET GÎTES RURAL	+++
CREATION DE LITS EN GÎTE DE GROUPE	++
CREATION DE LITS EN HEBERGEMENTS DE PLEIN AIR	+

Actions spécifiques (AXE 2 & 3)

- Encourager la montée en gamme des chambres d'hôtes
- Accompagnement accru (43% de suiveurs)



RESTE DU TERRITOIRE (NORD & EST)	
CREATION DE LITS EN CHAMBRE D'HÔTES	++
CREATION DE LITS EN MEUBLE, LOCATION SAISONNIERE ET GÎTES RURAL	+
CREATION DE LITS EN GÎTE DE GROUPE	
CREATION DE LITS EN HEBERGEMENTS DE PLEIN AIR	++

LES CIRQUES

Villages de Mafate, Cilaos et Salazie

Création de lits (AXE 1)

CREATION DE LITS EN CHAMBRE D'HÔTES	+++
CREATION DE LITS EN MEUBLE, LOCATION SAISONNIERE ET GÎTES RURAL	+
CREATION DE LITS EN GÎTE DE GROUPE	+++
CREATION DE LITS EN HEBERGEMENTS DE PLEIN AIR	++

Actions spécifiques (AXE 1, 2 & 3)

- Monter en gamme et accompagner techniquement (formation et accompagnement spécifique)

LE LITTORAL SUD

Villages de Saint Joseph, de Petite Île et de Saint Philippe

Création de lits (AXE 1)

CREATION DE LITS EN CHAMBRE D'HÔTES	++++
CREATION DE LITS EN MEUBLE, LOCATION SAISONNIERE ET GÎTES RURAL	++
CREATION DE LITS EN GÎTE DE GROUPE	+
CREATION DE LITS EN HEBERGEMENTS DE PLEIN AIR	

Actions spécifiques (AXE 1, 2 & 3)

- Développement des chambres d'hôtes de charme

LEGENDE DES TABLEAUX

Niveau de priorité des création des lits sur 5 ans	+	Faible
	++	Moyenne
	+++	Forte
	++++	Très forte

SOURCE : SADL

4.8. Montage financier et phasage

		Année 1	Année 2	Année 3	Année 4	Année 5	TOTAL
		2014	2015	2016	2017	2018	
1A & 1B	Subvention à la création de lits	2 047 500 €	2 047 500 €	2 047 500 €	2 047 500 €	2 047 500 €	10 237 500 €
1C	Campagne de communication à destination des hébergeurs non classés	10 000 €					10 000 €
1E	Formation question énergétique et écoconstruction	8 000 €	8 000 €	8 000 €	8 000 €	8 000 €	40 000 €
1F	Subvention à la révélation de l'identité créole et à la thématization de l'hébergement	400 000 €	400 000 €	400 000 €	400 000 €	400 000 €	2 000 000 €
2A	Mise en place d'un chèque conseil	75 000 €	75 000 €	75 000 €	75 000 €	75 000 €	375 000 €
2A	Cahier de recommandations	10 000 €					10 000 €
2B	formation 40 heures	75 000 €	75 000 €	75 000 €	75 000 €	75 000 €	375 000 €
3A	OPTION AMO observatoire économique	40 000 €					40 000 €
3B	enquête pour améliorer la connaissance des hébergements	50 000 €					50 000 €
TRANSVER	Création d'un poste à temps plein	70 000 €	70 000 €	70 000 €	70 000 €	70 000 €	350 000 €
	TOTAL	2 785 500 €	2 675 500 €	2 675 500 €	2 675 500 €	2 675 500 €	13 487 500 €