

Diagnostic de l'hébergement privé marchand en Pays d'Arles

Avec le soutien



Pourquoi la CCI Pays d'Arles a souhaité contribuer à l'établissement d'un diagnostic sur l'hébergement touristique privé marchand en Pays d'Arles ?

Le tourisme constitue l'un des fleurons de l'économie du Pays d'Arles. L'arrivée, dans la ville d'Arles, de la Fondation Luma et de son projet de reconversion de friches industrielles en institution culturelle va encore renforcer l'attractivité touristique de notre territoire. Cet investissement phare, combiné aux profondes évolutions du secteur en termes de pratiques de consommation et d'attentes de la clientèle, interroge l'organisation même de l'économie touristique « traditionnelle » en Pays d'Arles. Les professionnels de l'hébergement touristique de notre territoire n'échappent pas aux transformations de leur secteur d'activité et du Pays d'Arles. Ils doivent s'adapter. Nombreux sont ceux qui ont, d'ailleurs, déjà, entrepris cette mutation. Les projets, actuels et à venir, de développement culturel, économique et touristique vont être autant d'opportunités à saisir pour eux. Comment les accompagner pour répondre, au mieux, aux enjeux identifiés ? Quelle sera la clientèle de demain ? Ses attentes ?...

Par ailleurs, les données sur la mobilité de la clientèle touristique rassemblées par Provence Tourisme montrent l'importance de l'hébergement local des touristes. En effet, une fois installés sur leur lieu de résidence, ils s'avèrent relativement peu mobiles et peu enclin à venir en Pays d'Arles, s'ils sont logés en Pays d'Aix ou à Marseille. La qualité de notre offre d'hébergement, sa diversité et sa capacité d'accueil sont donc également des enjeux cruciaux pour notre territoire. À l'heure où le Pays d'Arles affiche l'ambitieuse volonté d'accroître les retombées économiques du tourisme sur le territoire, tout au long de l'année et non plus seulement sur la période estivale, l'hébergement marchand actuel est-il en capacité de répondre à cette ambition, que ce soit en termes de volume ou de qualité ?

Ainsi, ces premiers éléments de diagnostic de l'hébergement privé marchand en Pays d'Arles posent une base de réflexion pour les décideurs politiques et économiques de notre territoire. Ils montrent la nécessité de professionnalisation et d'accompagnement des hébergeurs touristiques mais ouvrent également des perspectives de développement pour un secteur porteur pour le Pays d'Arles.

1,5 million
de touristes en
Pays d'Arles

7,5 millions
de nuitées

5,3 jours
en Pays d'Arles

59 € dépensés par jour
et par personne

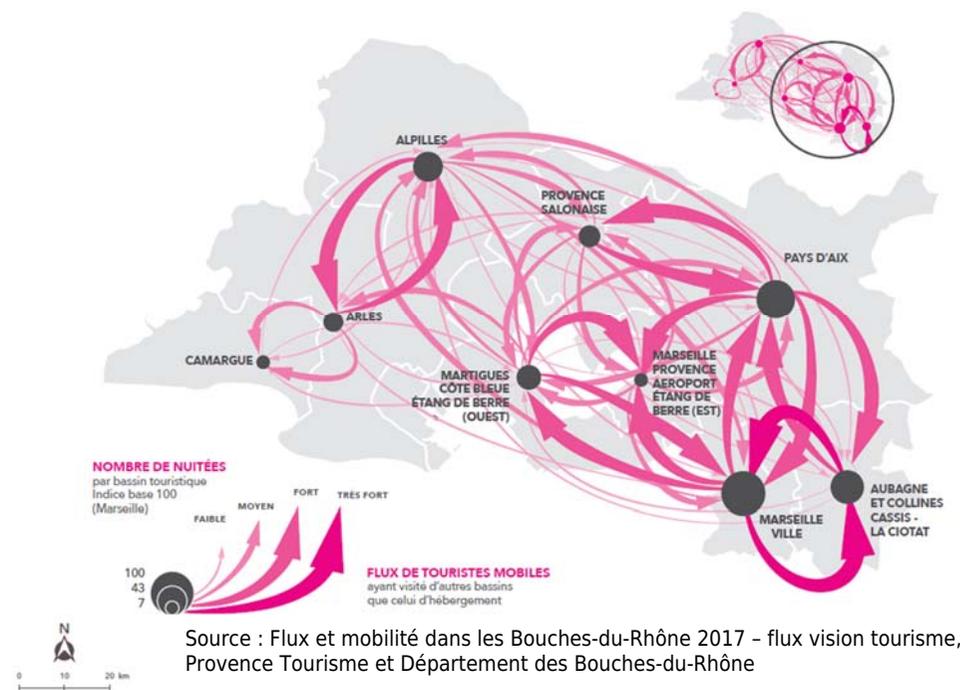
Le Pays d'Arles : des liens touristiques forts entre ses composantes territoriales

Réalisée par Provence Tourisme, l'analyse des déplacements des touristes séjournant dans les Bouches-du-Rhône et effectuant des excursions sur le territoire confirme les liens touristiques forts qui existent entre les 3 entités qui composent le Pays d'Arles. Mais, elle montre également la relative faiblesse des échanges avec l'Est du département. Les touristes séjournant sur le territoire de la Métropole Aix-Marseille-Provence jouent, en effet, la carte de la proximité dans leurs excursions au détriment de notre territoire.

Ce constat, particulièrement visible sur la carte ci-contre, confirme l'importance du lieu d'hébergement de la clientèle touristique. Puisque les touristes visitent principalement le territoire environnant leur résidence, il faut les inciter à faire du Pays d'Arles leur point d'ancrage lors de leur séjour dans les Bouches-du-Rhône.

Avec 170 hôtels, plus de 900 chambres d'hôtes et locations de vacances, 26 campings et un taux moyen d'occupation de 55 % à l'année auxquels s'ajoute une importante offre d'hébergement collaboratif, la capacité d'accueil touristique marchande semble suffisante. Mais, la question se pose : **alors que les acteurs politiques du Pays d'Arles affichent la volonté de développer l'économie touristique et notamment le tourisme d'affaires, l'offre d'hébergement actuelle peut-elle satisfaire cette ambition ?**

LA MOBILITÉ DES CLIENTÈLES FRANÇAISES



Près de 20 %
des nuitées touristiques
françaises dans les Bouches-
du-Rhône sont réalisées en
Pays d'Arles

Le Pays d'Arles : une mosaïque de territoires touristiques complémentaires



Les Alpilles & Terre de Provence

- ▶ Une capacité d'accueil de **12.829 lits** dont 76 % en hôtellerie de plein air, hôtellerie et meublé de tourisme
- ▶ **32 hôtels de 2 ou 3 étoiles** représentant 718 chambres
- ▶ **14 hôtels de 4 ou 5 étoiles** représentant 350 chambres
- ▶ **171 chambres d'hôtes** représentant 489 chambres (volume le plus important du département)
- ▶ **65 % de l'hébergement collaboratif** du Pays d'Arles
- ▶ **67 % des nuitées** sont réalisées **entre mai et octobre** avec un pic de fréquentation autour du 15 août



Arles

- ▶ Une capacité d'accueil de **6.836 lits** dont 54 % en hôtellerie et meublé de tourisme
- ▶ **18 hôtels de 2 ou 3 étoiles** représentant 546 chambres
- ▶ **3 hôtels de 4 ou 5 étoiles** représentant 91 chambres
- ▶ **45 chambres d'hôtes** représentant 133 chambres
- ▶ **30 % de l'hébergement collaboratif** du Pays d'Arles
- ▶ **65 % des nuitées** sont réalisées **entre mai et octobre** avec une fréquentation plus marquée à l'occasion des Férias de Pâques et du Riz et des Rencontres de la Photographie en juillet



La Camargue

- ▶ Une capacité d'accueil de **6.707 lits** dont 61 % en hôtellerie de plein air
- ▶ **25 hôtels de 2 ou 3 étoiles** représentant 518 chambres
- ▶ **6 hôtels de 4 ou 5 étoiles** représentant 191 chambres
- ▶ **18 chambres d'hôtes** représentant 54 chambres
- ▶ **5 % de l'hébergement collaboratif** du Pays d'Arles
- ▶ **76 % des nuitées** sont réalisées **entre mai et octobre** avec une fréquentation plus marquée lors du week-end de l'Ascension (pèlerinage des Gitans aux Saintes-Maries-de-la-Mer) et le 15 août

L'hébergement touristique privé marchand en Pays d'Arles confronté à ses voisins : des atouts à exploiter et des capacités à renforcer pour accueillir des groupes d'affaires ou de loisirs



Le PNR des Alpilles face aux PNR du Luberon & du Verdon

- ▶ Une **notoriété touristique forte** de certaines communes présentes sur le territoire
- ▶ Une offre hôtelière composée majoritairement d'**indépendants**, souvent affiliés à des chaînes volontaires telles que Hôtels & Préférence, Relais & Châteaux ou Relais du Silence
- ▶ Une proportion d'hébergements **milieu et haut de gamme** largement supérieure aux autres parcs (**près de 70 % des hébergements** du territoire)
- ▶ Un **taux d'occupation** de près de 62 % et **supérieurs aux autres parcs**
- ▶ Une **durée de séjour plus longue** et des dépenses plus importantes



Arles face à Nîmes & Avignon

- ▶ Des établissements hôteliers de **petites capacités** (en moyenne 35 chambres) d'où une moindre capacité à accueillir des groupes de loisirs et d'affaires que ses voisines
- ▶ Une proportion d'**hébergements milieu et haut de gamme** supérieure
- ▶ **Un taux d'occupation inférieur à 60 %** en 2016 et plus faible que sur les territoires voisins mais en progression chaque année
- ▶ Un prix moyen des chambres à **64 €** en 2016, inférieur à celui d'Avignon mais supérieur à celui de Nîmes
- ▶ Des **revenus** par chambre **en constante augmentation** et un écart qui se resserre avec Avignon



La Camargue arlésienne face aux espaces naturels du Bassin de Thau & de la Camargue gardoise

- ▶ Des établissements hôteliers de **petites capacités** (en moyenne 21 chambres) d'où une moindre capacité à accueillir des groupes de loisirs et d'affaires que ses voisins
- ▶ Une proportion d'**hébergements milieu et haut de gamme supérieure** (près de la moitié des hébergements du territoire)
- ▶ Une **hôtellerie indépendante** et de chaîne volontaire plus importante
- ▶ Une **offre d'hébergements de plein air moins développée** car la clientèle ciblée est moins familiale que dans les territoires voisins

Le tourisme d'affaires en Pays d'Arles : un axe à développer pour pallier la saisonnalité

Moins de 5 %
des séjours concernent le
tourisme d'affaires

En projet...

Cet été, la ville d'Arles a entériné le principe de **la création d'un complexe comprenant un hôtel 5 étoiles de 120 lits**, un casino et une salle de spectacle de 800 places sur les rives du Rhône. Ce projet devrait dynamiser le territoire du Pays d'Arles à l'horizon 2020-2021.

Avec moins de 5 % des motifs de séjour, le tourisme d'affaires représente sans conteste, un potentiel de développement de l'activité touristique en Pays d'Arles, notamment en basse saison. Mais, il se heurte, actuellement, à l'inadaptation du parc hôtelier.

La faible capacité d'accueil recensée sur les 3 pôles touristiques du Pays d'Arles constitue un frein notamment par rapport aux territoires voisins d'Avignon et de la Métropole Aix-Marseille-Provence. Seule, Terre de Provence semble légèrement plus fréquentée par la clientèle d'affaires, peut-être du fait de la proximité de nombreuses entreprises.

Cependant, la capacité des hôtels n'est pas seule en cause dans la faiblesse du tourisme d'affaires en Pays d'Arles, **le niveau des prestations proposées, 3^e critère de choix pour les voyageurs d'affaires**, apparaît également insuffisant au regard du standard attendu sur ce type d'offre d'hébergement (grande literie, parking sécurisé, internet haut débit, bureau dans la chambre, salle de réunion, service de restauration...).

Toutefois, l'arrivée, ex-nihilo, d'un hôtel répondant aux critères du tourisme d'affaires soulève la question de sa rentabilité économique et de son impact sur le tissu hôtelier local. **Favoriser le réajustement du parc hôtelier en incitant à une montée de gamme des hôtels de grande capacité présents en Pays d'Arles semble, dans un premier temps, une solution qui permettrait de capter davantage de clientèles d'affaires.**

L'hébergement touristique : un secteur en profonde transformation qu'il faut accompagner

Numérique

Une présence numérique indispensable pour les professionnels du secteur

Le Numerik Tour

La CCI Pays d'Arles organise, au dernier trimestre 2018, le Numerik Tour, des tables rondes dans une dizaine de communes pour collecter au plus près du terrain les besoins des entreprises, dont les professionnels du tourisme, en matière de digital.

L'objectif : lancer dès 2019 un plan d'actions permettant de répondre aux besoins exprimés afin de développer les usages du numérique dans les entreprises.

Tous les hôteliers du Pays d'Arles interrogés dans le cadre de cette enquête reconnaissent l'importance de la visibilité numérique pour leur établissement. La plupart ont mis en place au minimum un site internet « vitrine » et la majorité propose un outil de réservation en ligne. Ils reconnaissent que la présence sur les plateformes du type Booking ou Expedia est devenue indispensable malgré leurs réticences et des frais de commissions jugés trop élevés. Face à **une e-réputation, devenue le 2^e critère de choix de la clientèle touristique**, les hôteliers du Pays d'Arles ne peuvent plus rester à ce « minimum numérique ».

L'impact du numérique sur le secteur touristique va continuer à croître dans les années à venir. Actuellement, plus de 76 % des touristes qui séjournent dans le Pays d'Arles ont préparé leur séjour via Internet. **Même si elle est majoritairement familiale et indépendante, l'offre d'hébergement marchand du territoire doit continuer à investir à la fois dans sa visibilité sur Internet** (site, plateforme de réservation en ligne, réseaux sociaux, réponse aux avis des clients postés sur le web...) **mais également en termes d'équipements numériques** (accès wifi gratuit dans les chambres notamment).

Info +

La CCI Pays d'Arles propose de nombreuses solutions aux professionnels du tourisme, désirant accélérer leur transformation numérique :

- Conseil individuel grâce à son conseiller numérique,
- Réunions d'informations collectives gratuites, programmées régulièrement au cours de l'année,
- Ateliers pratiques, sur une demi-journée, directement opérationnels pour découvrir et mettre en œuvre des outils numériques (Facebook, AdWords, Analytics, RGPD ...),
- Prestations permettant une expertise sur certaines problématiques : référencement sur Google, rédaction de cahier des charges de site web, création d'adresses mails professionnelles... toutes les informations sur www.arles.cci.fr

Hébergement collaboratif

En forte croissance, il exacerbe la concurrence pour les hôtels qui doivent, dorénavant, en tenir compte

Info +

Airbnb à la conquête de l'hôtellerie.

Toutes les sources de réservations sont bonnes pour un hôtel et la Loi n'interdit pas à un hôtelier de proposer un hébergement via une plateforme collaborative. Ainsi, de plus en plus d'hôtels indépendants mettent quelques-unes de leurs chambres sur Airbnb.

Pour un taux de commission moindre qu'auprès des autres OTA et en rédigeant un descriptif complet de la chambre avec des photos détaillées et en vantant les services disponibles au sein de leur structure ainsi que le « tout compris », ces hôteliers réussissent à se démarquer des offres des particuliers et à se rendre attractifs sur la plateforme afin de toucher cette autre clientèle.

En complément de l'offre hôtelière traditionnelle, l'abondance de l'offre d'hébergements collaboratifs en Pays d'Arles permet d'accueillir d'importants flux de touristes en pleine saison et durant les multiples événements organisés au long de l'année. Cette croissance de l'hébergement collaboratif a bouleversé le marché hôtelier préexistant, notamment pour les hôtels de moyenne gamme dont le prix des chambres est proche de celui des hébergements particuliers collaboratifs.

Même si les pouvoirs publics nationaux ou locaux sont, à l'avenir, à l'initiative de nouvelles réglementations destinées à freiner le mouvement, il est peu vraisemblable que les offres des particuliers sur le web disparaissent et la concurrence frontale sera, au mieux, atténuée. 20 % des hôteliers rencontrés ont confié leurs difficultés et envisageraient une revente ou une cessation d'activité si l'opportunité se présentait... **Fragilisée, une partie de l'offre d'hébergement du Pays d'Arles, peut-être arrivée en fin de cycle, doit être accompagnée pour se moderniser, monter en gamme et adapter son offre par rapport aux particuliers hébergeurs afin d'éviter une désertification hôtelière du territoire.**

Force est de reconnaître que cette offre collaborative permet également d'élargir la gamme de produits proposés sur le Pays d'Arles et de répondre aux attentes d'une clientèle plus large. Ainsi, l'attrait de ce type d'hébergement semble plus fort auprès d'une population jeune, urbaine, à pouvoir d'achat assez élevé et souhaitant des séjours plus longs, ce qui présente un intérêt majeur en termes d'impact de consommation et de dépenses locales des touristes.

Différenciation

Une clientèle à la recherche d'individualisation

La clientèle touristique d'aujourd'hui est à la recherche d'individualisation de l'offre et d'expériences touristiques différenciantes. Le touriste souhaite trouver de l'exclusif, de l'attention, du dépaysement, de l'espace... Bref, le tourisme de masse a moins la côte.

Avec ses territoires ruraux et sauvages remarquables ainsi que son patrimoine historique, le Pays d'Arles a indéniablement une carte à jouer dans ces nouvelles attentes de la clientèle touristique. La forte prédominance d'une hôtellerie indépendante constitue un atout car elle échappe en partie aux sirènes de la standardisation. Elle est donc à même de pouvoir répondre aux attentes de tourisme expérientiel, de prestations « sur-mesure » et d'exclusivité de la clientèle.

Nécessaire pour se démarquer de la concurrence, et notamment de l'hébergement collaboratif, le développement des savoir-faire et d'une image de marque forte, l'innovation dans les services et les offres proposés par les professionnels de l'hébergement marchand seront des facteurs clés pour la réussite des ambitions de croissance de l'économie touristique dans le Pays d'Arles

Info +

Tourisme Innov : créativité & tourisme en PACA

Pour stimuler l'émergence d'idées touristiques innovantes, valoriser les projets à forts potentiels et accompagner leur mise sur le marché, le réseau des CCI de Provence-Alpes-Côte d'Azur a déployé en région le dispositif Tourisme Innov en partenariat avec le Conseil régional.

Les porteurs de projets innovants sont ainsi accompagnés dans la mise en œuvre de leurs idées et concepts, tel cet hôtelier du Pays d'Arles qui a profité des travaux de rénovation de ses chambres pour les transformer en lieu permanent d'exposition au profit des élèves de l'école supérieure de la photographie d'Arles. Chaque chambre est désormais transformée en galerie d'art pour des œuvres photographiques uniques au monde.

Préconisations

1. Une clientèle touristique qui joue la carte de la proximité entre le lieu d'hébergement et les excursions sur le territoire d'où la nécessité de **faire du Pays d'Arles le point d'ancrage des touristes lors de leurs séjours dans les Bouches-du-Rhône**. Le développement, notamment, d'une image de marque forte tant pour le territoire que pour les professionnels de l'hébergement permettra d'augmenter la visibilité des possibilités d'hébergements et de mettre davantage en avant les atouts du Pays d'Arles par rapport aux espaces voisins.
2. Fragilisée par la concurrence des plateformes collaboratives, une partie de l'offre d'hébergement du Pays d'Arles, doit être **accompagnée pour se moderniser, mettre en avant ses savoir-faire, innover dans les services, adapter son offre aux nouvelles attentes de la clientèle et monter en gamme** afin d'éviter une désertification hôtelière préjudiciable à l'économie du territoire.
3. Des professionnels qui doivent **continuer leur transformation numérique** et des acteurs économiques présents pour les aider.
4. Pour dynamiser l'activité touristique d'affaires, le Pays d'Arles doit **favoriser le réajustement du parc hôtelier en incitant à une montée de gamme des hôtels de grande capacité** présents sur le territoire.

Sources :

- L'hébergement privé marchand en Pays d'Arles - CCI PA avec le soutien du Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône - avril 2018
- Flux et mobilité dans les Bouches-du-Rhône 2017, flux vision tourisme - Provence Tourisme et Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône
- les hébergements marchands dans les Bouches-du-Rhône, année 2018 - Provence Tourisme et Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône
- Fréquentation hôtelière dans les Bouches-du-Rhône, année 2017 - Provence Tourisme et Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône
- La clientèle touristique du Pays d'Arles - Bouches-du-Rhône Tourisme et Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône

Avec la participation des Offices de Tourisme du Pays d'Arles

Pour en savoir plus :



BP 10039 - 13633 ARLES Cedex

T. : 04 90 99 08 08 ou contact@arles.cci.fr.