



Etude sur l'hébergement touristique marchand à La Réunion



Pour le compte de l'île de La Réunion Tourisme (IRT), Nexa et la Caisse des Dépôts



Horwath HTL France

6, rue Dunois

75013 Paris, France

Tel : +33 (0)1.42.17.03.38 | Fax : +33 (0)1.42.17.02.99

www.horwathhtl.fr

Contact :

Philippe DOIZELET, Associé : pdoizelet@horwathhtl.com



Horwath HTL™

Hotel, Tourism and Leisure

Introduction: Contexte général de La Réunion	3
Contexte socio-économique	5
Accessibilité	7
Grands projets structurants	10
Contexte touristique	11
Volet 1: Diagnostic économique et bilan	13
Etat des lieux de l'offre	14
Bilan analytique	50
Performances d'exploitation	63
Volet 2: Analyse prospective et potentialités de développement	79
Potentialités de développement	80
Recommandations et scénarii	87

Introduction

Caractéristiques du territoire

Un statut administratif particulier: à la fois région et département français d'Outre-mer, situé à 10 000 km de la métropole

Un territoire européen (zone euro) situé au cœur de la zone l'Océan Indien: île Maurice (210 km); Madagascar (900 km); Mayotte (1 450 km); Les Comores (1 500 km); Afrique du Sud (2 800 km)

Une superficie relativement limitée: 2 503 km², soit un territoire 3,5 fois plus petit que la Corse, avec un relief important qui réduit l'espace habitable de l'île

Le département d'Outre-mer le plus peuplé: 850 996 habitants (2016), devant la Guadeloupe (400 186 habitants), la Martinique (383 911) et la Guyane (252 338). La Réunion a une densité de population de 338 hab./km², ce qui est trois fois supérieure à la moyenne nationale.

Une diversité culturelle : si le français est la langue officielle, le créole, le tamoul (Indiens du Tamil Nadu), le gujarati (Indo-musulmans originaires du Gujarat), le chinois, le malgache ou encore le comorien sont également parlés sur l'île, du fait du peuplement historique du territoire.

Un patrimoine immatériel riche: pitons, cirques et remparts classés patrimoine mondial de l'humanité et de l'Unesco; le maloya (art traditionnel réunionnais mêlant chant, musique et danse) classé au patrimoine mondial de l'Unesco.

Un climat tropical favorable avec des saisons inversées par rapport à la métropole

Conclusion:

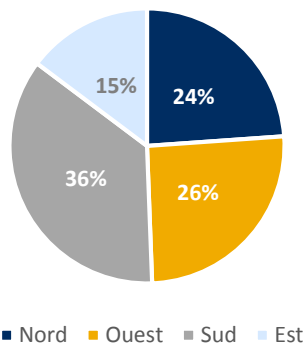
Un contexte géographique et climatique adapté à un développement touristique et hôtelier



Une démographie dynamique qui ralentit

- **Une densité de population trois fois supérieure à la métropole:** 850 996 habitants (estimation 2016) soit 1,3% de la population française. C'est le département français d'Outre-mer le plus peuplé
- **Une croissance démographique qui se ralentit depuis 2010**, en raison de la conjonction de deux facteurs: **la baisse de la natalité** et un **solde migratoire devenu négatif**. La population progresse ainsi de 0,6 % en moyenne par an depuis 2009. L'INSEE prévoit le passage du million d'habitants d'ici 2030.
- Avec un âge moyen de 34,5 ans, La Réunion est **l'une des régions françaises les plus jeunes**, même si ce chiffre augmente progressivement.
- **La moitié de la population concentrée sur le littoral**, en raison du relief montagneux de l'île. La population se répartit de manière assez équitable entre les microrégions, bien que l'Est soit moins peuplé. Le Sud concentre 36% de la population, mais c'est la microrégion la plus étendue. Les communes les plus peuplées sont Saint Denis (18% de la pop.); Saint Paul (13%) et Saint-Pierre (10%).

Répartition de la population par micro-région (2011)



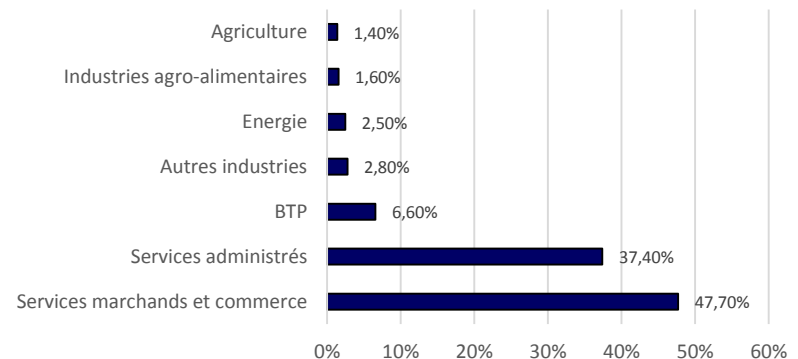
Source: Insee – tableau économique 2014

Une économie de services

Depuis la décennie 1990, l'économie de La Réunion s'est transformée et les secteurs traditionnels (agriculture, construction et des petits commerces) ont laissé place à une **société de services**.

Représentant 85% de la valeur ajoutée de l'économie réunionnaise en 2011, les services (marchands, non marchands et le commerce) constituent désormais la principale source de création de richesse à La Réunion. Les services administrés (administration publique et éducation, santé et action sociale) sont notamment à l'origine de 37,4% de la valeur ajoutée de l'économie du territoire.

Part des secteurs dans la VA de La Réunion en 2011



Source: Insee – comptes économiques

Une forte présence de la fonction publique territoriale

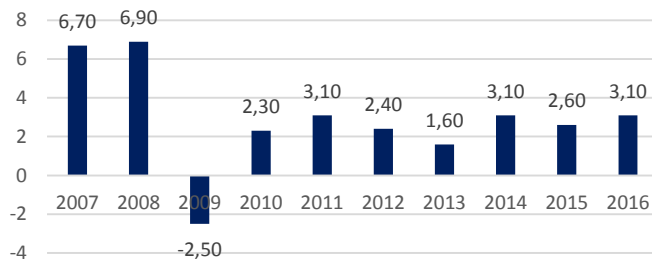
Les services non marchands représentent le secteur le plus générateur d'emplois avec 42,8% des effectifs salariés en 2015, bien que cette part diminue d'année en année.

La fonction publique territoriale emploie elle un tiers des salariés de l'île. Par comparaison, pour 1000 habitants, le taux d'administration publique territoriale est de 43 à La Réunion contre 29 en France (Insee, tableau économique 2014 – données 2011).

Un rebond de croissance économique depuis 2014

Depuis trois années consécutives, la croissance annuelle du PIB en volume s'établit autour de **3%** (contre 1,2% en métropole). Les fondamentaux de l'économie réunionnaise semblent donc se maintenir dans un environnement conjoncturel favorable. Cette croissance a surtout été soutenue par la **consommation des ménages** qui a augmenté de +3,4% en 2016 et par l'**investissement privé** qui a retrouvé une dynamique importante (+6,1% en 2016).

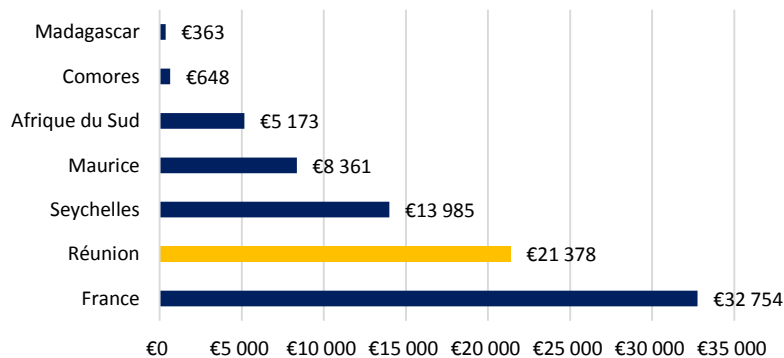
Evolution du PIB à La Réunion (en %)



Source: Nexstat.re

En termes de PIB/habitant, La Réunion confirme son rattrapage du niveau national et creuse l'écart avec les pays de la zone Océan Indien. En 2009, le PIB/hab. de La Réunion, d'une valeur de 17 520 €, représentait 59% de celui de la France contre 64% en 2016 (21 290 €).

PIB/hab. en 2015



Source: Rapport IEDOM 2016

Un pouvoir d'achat en hausse

L'inflation quasi-nulle en 2016 couplée avec la hausse de la masse salariale a fait progresser le pouvoir d'achat de 3,2% soit la plus forte progression depuis 2007. Cet environnement a permis de relancer la consommation des ménages.

Un taux de chômage qui s'atténue

En 2016, le taux de chômage de l'île a diminué de -1,7 point, pour atteindre **22,4%** (vs. 10% au niveau national) soit son niveau le plus bas sur la décennie. En 2011, le taux de chômage avait atteint son pic sur la période à 29,6%. Bien qu'il reste largement supérieur à celui de la France, le taux de chômage semble donc tout de même s'atténuer sur le long terme.

Une balance commerciale structurellement déficitaire

La Réunion dispose d'une balance commerciale structurellement déficitaire, due à l'**éloignement de grands marchés** qui l'obligent à importer des produits d'Europe avec un coût de transport important. L'accroissement de la consommation des ménages a notamment fait augmenter les importations (+6,4% en 2016). Bien que les exportations aient presque augmenté dans les mêmes proportions (+6,3%), la balance commerciale sur les échanges de biens s'est dégradée et atteint un déficit de 5,4 milliards d'euros. Les produits les plus exportés sont le sucre, le rhum et le poisson.

Conclusion:

Les indicateurs économiques de 2016 confirment la reprise de la croissance réunionnaise depuis trois ans, dans un environnement conjoncturel favorable. Les taux d'intérêt bas, l'inflation quasi-nulle et les chantiers de la Nouvelle Route du Littoral ont joué le rôle de « moteurs temporaires » de relance de l'économie. Aujourd'hui, l'enjeu de l'île est de structurer son modèle économique sur de nouveaux relais de croissance afin de pérenniser cette dynamique et de combler le besoin structurel de création d'emplois. L'industrie touristique, qui représente actuellement 2,3% de la création de richesse du territoire, présente par exemple un potentiel de croissance important.

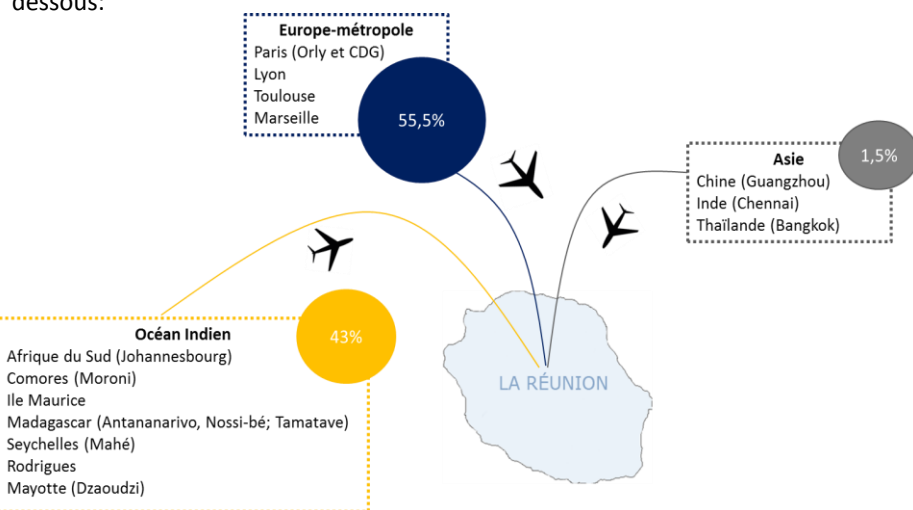
De par son caractère insulaire et son éloignement des principaux foyers émetteurs de touristes, l'accessibilité aérienne – et dans une moindre mesure maritime- constitue un élément majeur pour La Réunion.

Des conditions d'accès aérien monovalentes et en développement

Une desserte aérienne directe limitée

L'île de La Réunion dispose de **deux aéroports internationaux**: Roland Garros à Sainte Marie et Pierrefonds à Saint Pierre.

La Réunion est reliée directement à 17 destinations, présentées sur le schéma ci-dessous:



Les passagers en provenance et à destination de la **métropole représentent 55,5%** du trafic de passagers de l'île en 2016. La zone **Océan Indien capte 43%** des flux et **l'Asie 1,5%**.

En dehors de la métropole, aucune ville européenne n'est desservie directement depuis La Réunion. En outre, seule la compagnie Air Austral opère depuis Roissy Charles de Gaulle, les autres compagnies font décoller leurs avions depuis Orly. Ainsi, les voyageurs européens (autres que français) qui souhaitent se rendre à La Réunion sont contraints de transiter par Paris et sont bien souvent obligés de changer d'aéroport à Paris, ce qui constitue une réelle **rupture de charge** dans leur voyage.

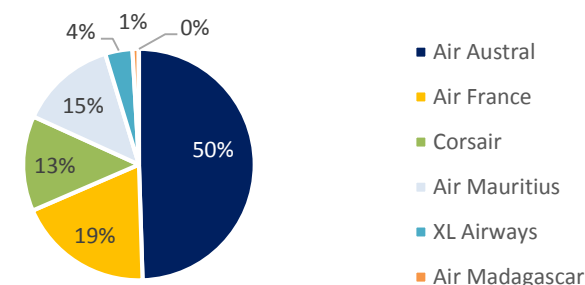
Depuis décembre 2016, la compagnie aérienne allemande Condor (filiale de Thomas Cook), propose des vols pour La Réunion au départ de Francfort et Munich, via l'île Maurice, grâce à un partenariat signé avec Air Mauritius. Ainsi, les passagers volent sur un vol Condor d'Allemagne à Maurice puis sur un vol Air Mauritius de Maurice à La Réunion.

Le ciel réunionnais: de plus en plus concurrentiel

En 2016, 7 compagnies se partageaient le ciel réunionnais. Elles sont désormais 8 depuis l'arrivée du low-cost French Blue en juin 2017 sur la route Paris Orly/Saint-Denis.

- Air Austral, compagnie basée à La Réunion, détient presque la moitié des parts de marché en 2016
- Air France arrive en seconde place avec 19% des parts de marché

Parts de marché des compagnies aériennes



Source: Rapport IEDOM 2016

Avec l'entrée de French Blue sur la liaison Paris/Saint Denis à des tarifs très concurrentiels, les parts de marché des compagnies leaders risquent de diminuer en 2017.

Cette offre supplémentaire à bas prix (qui a engendré une baisse des prix des concurrents) a stimulé le trafic aérien par un effet d'aubaine. La pérennité de cette augmentation de trafic reste à prouver sur le long terme.

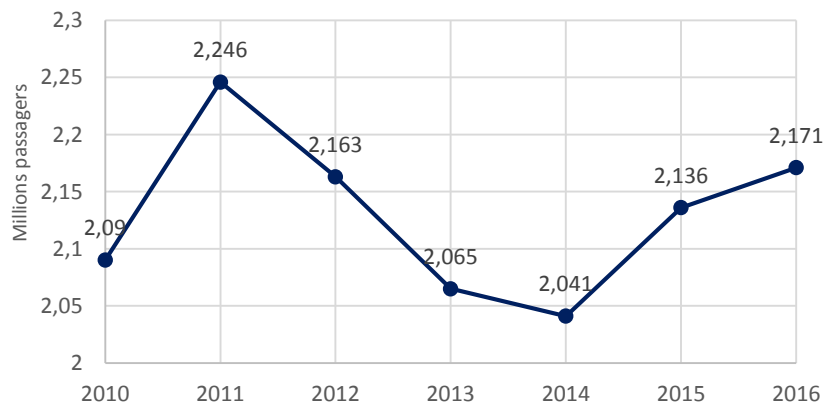
Un trafic passagers en hausse

Pour la troisième année consécutive, le trafic aérien hors transit réunionnais affiche une hausse. Il a augmenté de **+1,6% en 2016** avec **2,2 millions de passagers** sur les deux aéroports de l'île. L'essentiel du trafic est drainé par l'aéroport de Roland Garros (2,1 millions de passagers en 2016).

Le trafic passager cumulé à Août 2017 dépasse celui d'Août 2016 de 9%, ce qui permet d'envisager une estimation de trafic pour 2017 plus élevée qu'en 2016.

Avec 74 196 passagers, Pierrefonds augmente sa fréquentation de 3,9% grâce à la liaison directe avec Maurice (+2,3%). L'aéroport dessert également Rodrigues en période de vacances scolaires et trois aéroports de Madagascar.

Trafic passagers à La Réunion

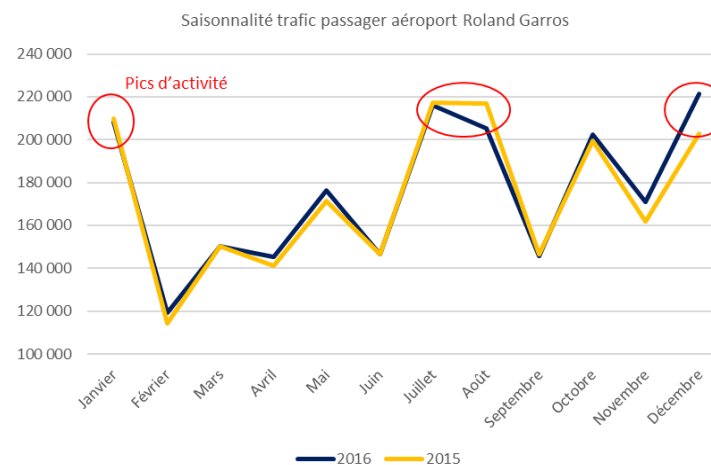


Source: Rapport IEDOM 2016

La hausse du trafic depuis 2014 peut s'expliquer en partie par:

- **Un contexte aérien international favorable:** L'Association du transport aérien international (IATA) indique que le trafic passagers au niveau mondial a augmenté de +6,3% en 2016 comparativement à 2015
- **L'arrivée d'une nouvelle compagnie low-cost sur le marché**
- Le renforcement de la **promotion de la destination** par l'IRT
- La mise en place de la **continuité territoriale** au départ de la métropole en août 2016

La saisonnalité du trafic aérien de l'aéroport Roland Garros est présentée ci-dessous:



Source: Statistiques de trafic aérien mensuelles décembre 2016

- Les **pics** de trafic passagers ont lieu durant les mois de **janvier, juillet, août et décembre** avec plus de 200 000 passagers. Les pics correspondent ainsi aux périodes de vacances scolaires de métropole et/ou de La Réunion
- Le mois de février est le moins moins fréquenté avec moins de 120 000 passagers
- Mis à part les mois d'août et de décembre où la fréquentation a légèrement évolué entre 2015 et 2016, la saisonnalité sur l'année du trafic passager reste globalement identique d'année en année

Le tableau suivant présente l'évolution du trafic aérien de passagers entre 2015 et 2016 par ligne:

	2015	2016	Evol.
France	1 185 492	1 207 429	1,90%
Ile Maurice	573 309	591 748	3,20%
Madagascar	129 638	132 136	1,90%
Mayotte	171 882	154 220	-10,3%
Thaïlande	21 581	24 962	15,70%
Afrique du Sud	17 415	20 859	19,80%
Comores	14 940	14 522	-2,8%
Seychelles	15 428	15 208	-1,4%
Inde	4 430	6 764	52,70%
Rodrigues	1 881	2 941	56,40%
Total	2 136 893	2 171 484	1,60%

Source: Rapport IEDOM 2016

- La ligne Réunion-métropole, qui capte 55,6% du trafic, évolue légèrement à la hausse
- La ligne **Réunion-Mayotte perd 10,3% de passagers**, en raison de l'ouverture d'une ligne directe Paris-Dzaoudzi en juin 2016 par Air Austral
- La **Thaïlande et l'Afrique du Sud** enregistrent une **forte progression** grâce au renforcement des capacités mises en ligne par Air Austral sur la Thaïlande depuis novembre 2016
- Le trafic sur **l'Inde reste anecdotique**, malgré une forte augmentation en valeur relative
- La ligne directe **Pierrefonds-Rodrigues** en période de vacances scolaires a connu une forte croissance mais elle représente moins de 3 000 passagers

Les évolutions constatées ci-dessus sur les différentes lignes semblent se confirmer en 2017.

Conditions d'accès maritime

Le trafic passagers de Port Réunion a augmenté de +85% en 2016 et a atteint 73 865 passagers (arrivées+départs) avec 32 escales de paquebots. L'accès maritime ne concerne actuellement que des croisiéristes (peu contributeurs pour les infrastructures touristiques du territoire réunionnais) et reste cependant très peu significatif comme moyen d'accessibilité à l'île par les touristes.

Cependant, une compagnie de ferries est en train de mettre en service une liaison régulière de navettes (500 passagers) entre Réunion et Maurice (1 aller/retour quotidien) pour 119€ l'aller. Ce tarif compétitif par rapport à la liaison aérienne pourrait encourager les séjours combinés entre les deux îles mais également les résidents à partir en week-end à Maurice au lieu de rester sur le territoire de La Réunion, ce qui pourrait éventuellement engendrer une baisse de demande d'hébergements touristiques, au vu de l'importance de la clientèle locale le week-end.

Le réseau routier

L'état des routes est plutôt bon à La Réunion. Tous les sites touristiques sont accessibles, même si les routes menant aux cirques sont parfois fermées à cause d'éboulements ou d'intempéries. La route des Tamarins, qui relie Saint-Paul à l'Etang Salé, mise en service en 2009, a permis d'assurer une liaison routière de type 2 x 2 voies de Saint-Benoit jusqu'au Tampon.

Les routes sont cependant souvent engorgées aux heures de pointe, notamment entre Saint-Denis et Saint Paul. La nouvelle route du littoral devrait permettre d'ici 2019 de fluidifier le trafic entre Saint Denis et La Possession.

Conclusion:

L'accès à La Réunion se fait en quasi-totalité par voie aérienne, bien que l'accessibilité maritime se développe. A ce jour, la desserte aérienne est satisfaisante pour la clientèle métropolitaine mais le manque d'une route directe vers d'autres pays européens (Allemagne, Belgique, Italie...) constitue un frein pour les clientèles en provenance de ces pays.

Certaines compagnies européennes se sont posé la question d'opérer sur La Réunion mais aucune ne s'est pour le moment engagée.

Programme de développement aéroportuaire de l'aéroport Roland Garros

La société de gestion de l'aéroport de La Réunion Roland Garros a mis en œuvre un vaste programme de développement aéroportuaire en deux phases d'un montant global de 270 millions d'euros depuis 2007, s'étalant sur deux phases: 2011-2015 et 2016-2022.

Les objectifs de ce programme sont à la fois de:

- **Mettre aux normes européennes les équipements aéronautiques de l'aéroport:** aménagement des aires de sécurité aux extrémités de pistes
- **Fluidifier les flux de passagers:** (limiter les temps d'attente aux formalités d'enregistrement, de contrôle de police et de sûreté)
- **Amélioration des conditions d'exploitation et du confort des passagers:** réaménagement de la salle d'embarquement, création de nouvelles surfaces commerciales, en zone publique et en salle d'embarquement
- **Anticiper la croissance du trafic** (cible: 3 millions de passagers d'ici 2025): extension de l'aérogare, création de nouveaux parkings avions, redimensionnement et la réorganisation des accès routiers à l'aérogare

Parallèlement, l'aéroport a engagé une action de prospection des compagnies aériennes en vue de susciter l'ouverture de nouvelles lignes.

Nouvelle route du littoral

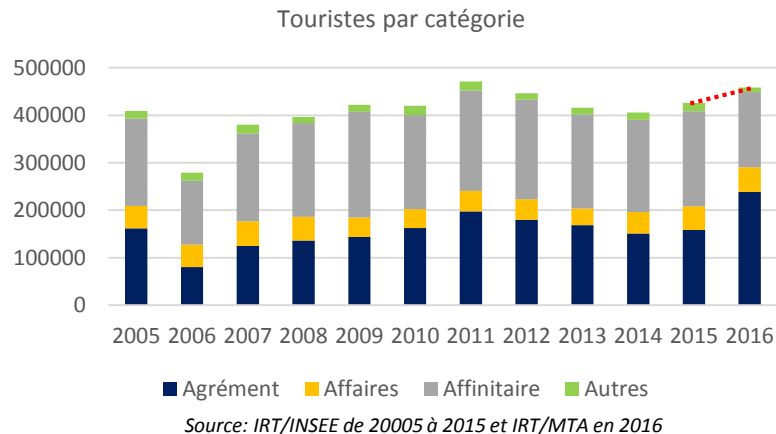
La "Nouvelle Route du Littoral" est un chantier lancé fin 2013 qui prévoit la construction d'une 2x2 voies sur la mer en viaduc entre Saint-Denis et La Possession. L'objectif principal est de s'éloigner de la falaise sujette à des éboulements réguliers et parfois mortels qui paralyse souvent tous les déplacements sur l'île en cas de fermeture. La route devrait également disposer d'une voie réservée aux transports en commun.

Le montant prévu des travaux est de l'ordre d'1,66 milliard d'euros pour une route longue de 12,5 kilomètres. Débutés en 2013, travaux sont bien avancés et la route devrait être mise en service en 2020.

Conclusion:

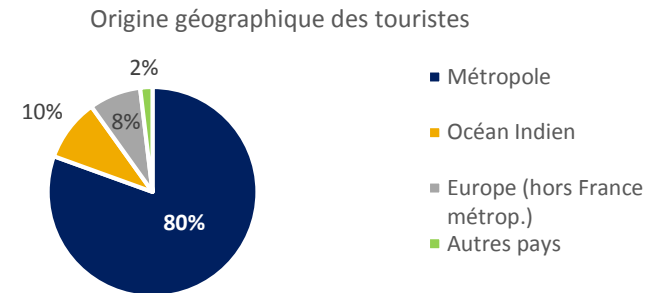
Ces grands projets devraient avoir un impact positif sur les transports intra-île et d'entrée et sortie de l'île. L'augmentation de la capacité aéroportuaire serait ainsi en phase avec le développement de l'offre en hébergements touristiques marchands.

Un regain de la fréquentation qui se confirme en 2016



- La **crise du chikungunya** en 2006 a entraîné un recul de 32% de la fréquentation touristique à La Réunion
- Le volume de touristes a ensuite augmenté jusqu'en 2011, année record avec 471 000 touristes accueillis
- C'est ensuite la **crise économique mondiale** combinée à la **crise « requin »** qui a limité la fréquentation touristique entre 2012 et 2014
- Depuis deux années consécutives, on constate un **rebond de croissance touristique** avec 458 000 touristes accueillis en 2016. 2017 semble confirmer cette tendance haussière avec un record de fréquentation attendu
- Sur les 12 dernières années, les **touristes affinitaires** (visite famille, amis) sont **largement dominants** (47% en moyenne sur la période), contre 38% pour le tourisme d'agrément pur et 11% pour le tourisme d'affaires
- Globalement, le **nombre de touristes affinitaires et d'affaires est stable**, indépendamment des crises alors que le tourisme d'agrément pur est lui très variable selon les périodes de crise ou de croissance.
- On constate un **pick-up significatif de l'agrément en 2016**

Une forte dépendance à l'égard de la clientèle métropolitaine



Source: IRT/MTA

- La clientèle en provenance de **métropole constitue 80% des touristes accueillis sur l'île**
- La clientèle de la zone **Océan Indien** et notamment de Maurice, Madagascar et Mayotte représentent **10% des touristes**
- Les touristes en provenance des **pays d'Europe hors France métropolitaine** représentent **8%** des touristes (majoritairement résidant en Allemagne, Suisse et Belgique)
- Les **autres pays** (Afrique du Sud, Inde, Chine) ne représentent qu'une part infime de la clientèle touristique de l'île (**2%**)

Une durée moyenne de séjour qui masque de fortes disparités selon le motif du voyage

La durée de séjour, toutes catégories de touristes confondues est stable sur les cinq dernières années et s'établit à **17,8 jours** en 2016. Toutefois, si les touristes affinitaires restent en moyenne **21,4 jours** sur l'île, la clientèle d'agrément pur repart au bout de **16,4 jours** et la clientèle affaires au bout de **13,3 jours**.

Un accroissement de la part des dépenses en hébergement

Durant leur séjour, les touristes ont dépensé 325,3 millions d'euros sur le territoire réunionnais en 2016, soit 1 405 € par ménage. L'hébergement constitue le premier poste de dépenses (41%) puis la location de voiture (17%) et la restauration (16%). La part du budget consacrée à l'hébergement est beaucoup plus importante qu'en 2011 (26%).

Conclusion:

La Réunion semble depuis deux années consécutives avoir amorcé un regain d'attractivité touristique, sans pour autant atteindre le niveau record de fréquentation de 2011. En effet, les volumes annuels de touristes restent depuis les années 2 000 autour du niveau de 400 000 touristes.

La Réunion affiche une certaine maturité touristique, assise sur des atouts puissants en matière d'attractivité touristique, dont notamment:

- Une diversité de paysages (plages, cirques, volcan...) qui offre une large palette d'activités de loisirs
- Un climat subtropical favorable toute l'année
- Un patrimoine culturel attractif en lien avec un art de vivre créole
- Un niveau de sécurité et de stabilité identique à tout département français
- Un accueil chaleureux de la population

Ainsi, d'après une étude réalisée en 2017 sur le comportement des touristes extérieurs, le taux de satisfaction des voyageurs est très élevé (98%), d'où l'idée d'un levier de croissance important du secteur touristique.

Toutefois, des freins spécifiques à la destination viennent limiter le développement de son activité touristique, entraînant une sous-exploitation du potentiel touristique du territoire. Parmi ces freins:

- Un positionnement peu lisible de la destination « entre mer & montagne »
- Un décalage entre la promesse de « l'île intense » et la réalité d'une offre touristique peu présente commercialement
- Une très forte dépendance du marché métropolitain, en grande partie pourvoyeur de touristes affinitaires
- Une faible capacité de dépaysement: manque de valorisation de la culture créole

Les enjeux stratégiques pour le tourisme de l'île sont donc de :

- Afficher un positionnement touristique lisible et assumé
- Diversifier les clientèles en termes de marchés sources
- Structurer l'offre touristique en filières thématiques

Volet 1: Diagnostic économique et bilan

Etat des lieux de l'offre

■ L'offre en hébergements touristiques marchands : typologie des hébergements

En 2017, l'offre en hébergements touristiques marchands de La Réunion compte **18 470 lits**; elle s'est accrue de **+21% par rapport aux 15 290 lits répertoriés en 2011** soit une croissance annuelle moyenne de +2,7%. Toutefois, il est à noter que ces 18 470 lits intègrent 1 500 lits en emplacements de camping et 900 lits d'appoint des hôtels et résidences de tourisme.

Une majorité de lits hôteliers et de locations saisonnières malgré une légère dilution

L'offre hôtelière représente actuellement **40% de l'offre en lits touristiques**. Malgré une progression de +14% depuis 2011 (soit une croissance annuelle moyenne de +2%), les lits hôteliers ont subi une légère dilution passant de 42% de l'offre totale à 40% entre 2011 et 2017, en raison du **développement intense des hébergements alternatifs** et notamment des campings (+94%) et chambres d'hôtes (+52%). Toutefois, ces types d'hébergement restent minoritaires et ne représentent ensemble que 16% de l'offre totale de l'île.

De même, la proportion des lits de locations saisonnières ne représentent plus que 34% de l'offre totale en 2017 contre 36% en 2011.

L'offre de camping double en 7 ans mais reste très minoritaire

En moyenne, l'offre de camping s'est accrue de +10% par an. C'est la typologie d'hébergement qui a connu **le plus fort taux de croissance**. Dans les faits, cette augmentation est surtout due à quelques ouvertures d'unités de grandes tailles, mais **l'offre de campings reste toutefois très minoritaire** (8% de l'offre totale).

Un développement accru des chambres d'hôtes

De par la relative facilité de mise sur le marché de ce type d'hébergement, les chambres d'hôtes enregistrent le **deuxième taux de croissance le plus fort** sur la période 2011-2017 (+52%). Aujourd'hui les chambres d'hôtes ne représentent toutefois **que 8% de l'offre totale en lits**.

Une croissance timide des gîtes d'étapes et de randonnées

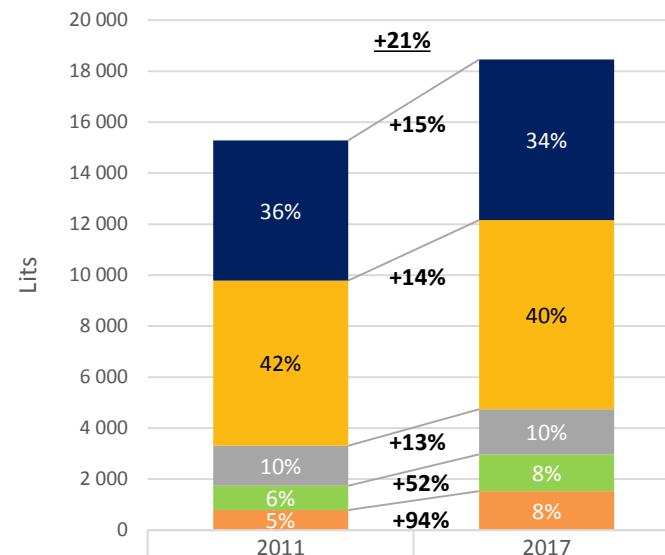
Ce type d'hébergement a connu **la croissance la plus faible** sur la période 2011-2017 (+1,7% lits supplémentaires soit un développement de +13%).

Conclusion:

Les hôtels et locations saisonnières concentrent l'essentiel de l'offre qui s'est diversifiée avec un développement intense des hébergements alternatifs. Les taux de croissance plus faibles pour ces types d'offre traditionnelle se traduisent toutefois par une augmentation d'offre de 2 000 lits supplémentaires, soit environ 330 lits par an.

Répartition de l'offre lits par type d'hébergement

* Voir définition des types d'hébergement en annexe 1



Type d'hébergement	2011	2017
Location saisonnière	5495	6303
Hôtel	6487	7427
Gîte d'étape et de randonnée	1567	1763
Chambre d'hôtes	953	1448
Camping	784	1524

Note méthodologique:

- La catégorie « Hôtel » inclut également les pensions et résidences de tourisme
- La catégorie « Location saisonnière » inclut les gîtes ruraux, appartements, villas, chalets, bungalows...

Type d'hébergement	Croissance annuelle moyenne 2011-2017
Camping	+10,0%
Chambre d'hôtes	+6,2%
Gîte d'étape et de randonnée	+1,7%
Hôtel	+2,0%
Location saisonnière	+2,0%
Total	+2,7%

■ L'offre en hébergements touristiques marchands : standing et capacité moyenne

Le poids des établissements non classés

Sur l'ensemble des lits répertoriés à La Réunion, les lits non classés représentent en 2017 56%, contre 53% en 2011. Concernant l'hôtellerie uniquement, 83% des chambres sont classées.

La part des lits classés 1 ou 2 étoiles (ou 1-2 épis ou clés) a diminué depuis 2011 au profit des lits classés 3, 4 et 5 étoiles (clés, ou épis).

Une montée en gamme relative

Cette montée gamme résulte de la conjonction de deux facteurs:

- l'ouverture d'établissements 4* et 5* d'une part: le nombre d'hôtels 4 étoiles a doublé, passant de 6 à 12 unités entre 2011 et 2017 et deux hôtels 5 étoiles ont ouvert sur la période
- le nouveau classement hôtelier mis en place en 2012 d'autre part, grâce auquel certains hôtels 3 étoiles sont passés 4 étoiles, sans amélioration majeure de qualité

Une capacité moyenne stable

Tous types d'hébergements confondus, la capacité moyenne par établissement est de **18,2 lits**. Bien que les hôtels et campings tendent vers des capacités plus importantes au global, l'accroissement important du nombre de locations saisonnières a un impact à la baisse sur la capacité moyenne.

La capacité moyenne des hôtels s'établit à 35 chambres; elle s'est accrue de +3 chambres sur les 5 dernières années. Toutefois, tous les segments d'hôtels classés (1,2,3,4 et 5 *) ont vu leur capacité moyenne chambres se réduire, contrairement aux hôtels non classés. Seuls les hôtels non classés ont une capacité moyenne en hausse entre 2011 et 2017.

Classement	Lits			
	2011	2017	2011	2017
5*	530	704	3,5%	3,8%
4*	638	1 499	4,2%	8,1%
3*	3 451	4 372	23%	24%
2*	2 291	1 444	15%	8%
1*	242	98	1,6%	0,5%
NC	8 134	10 348	53%	56%
Total	15 286	18 465	100%	100%

	Capacité moyenne de l'offre (lits)		Nombre d'établissements	
	2011	2017	2011	2017
Camping	78	95	10	16
Chambre d'hôtes	7,6	7,4	125	195
Gîte d'étape et de randonnée	22	21	72	85
Hôtel	78	83	83	89
Location saisonnière	10,2	10,0	539	630
Total	18,4	18,2	829	1015

	Capacité moyenne des hôtels				Nombre d'établissements	
	Lits		Chambres		2011	2017
	2011	2017	2011	2017	2011	2017
5*	522	229	174	114	1	3
4*	87	103	51	41	6	12
3*	158	134	62	56	17	25
2*	61	57	26	21	25	17
1*	45	18	19	5	3	1
NC	35	38	14	18	31	31
Total	78	83	32	35	83	89

Des cycles réguliers de création

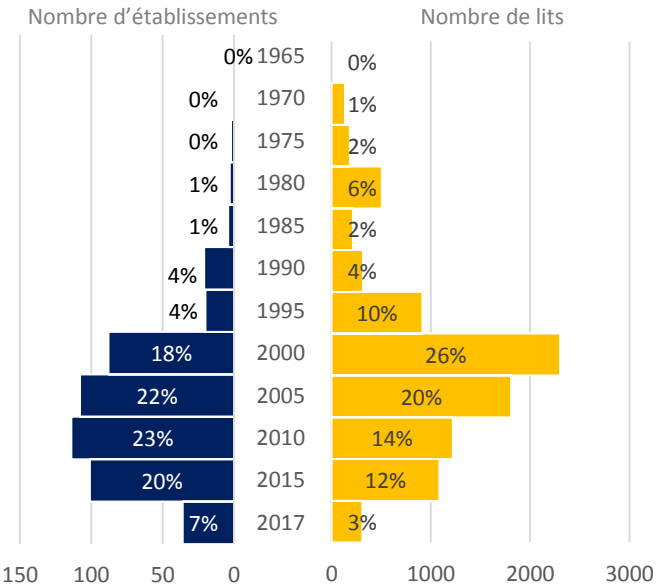
La courbe de création d'offre présentée ci-dessous fait apparaître des cycles assez réguliers d'ouverture de nouveaux établissements depuis les années 1990: presque tous les cinq ans, on observe des pics de capacités additionnelles. 2011 et 2016 constituent les deux derniers « pics » recensés. Plusieurs hôtels ont ouvert récemment en 2015-2016.

Une tendance à la baisse de la capacité moyenne des établissements créés

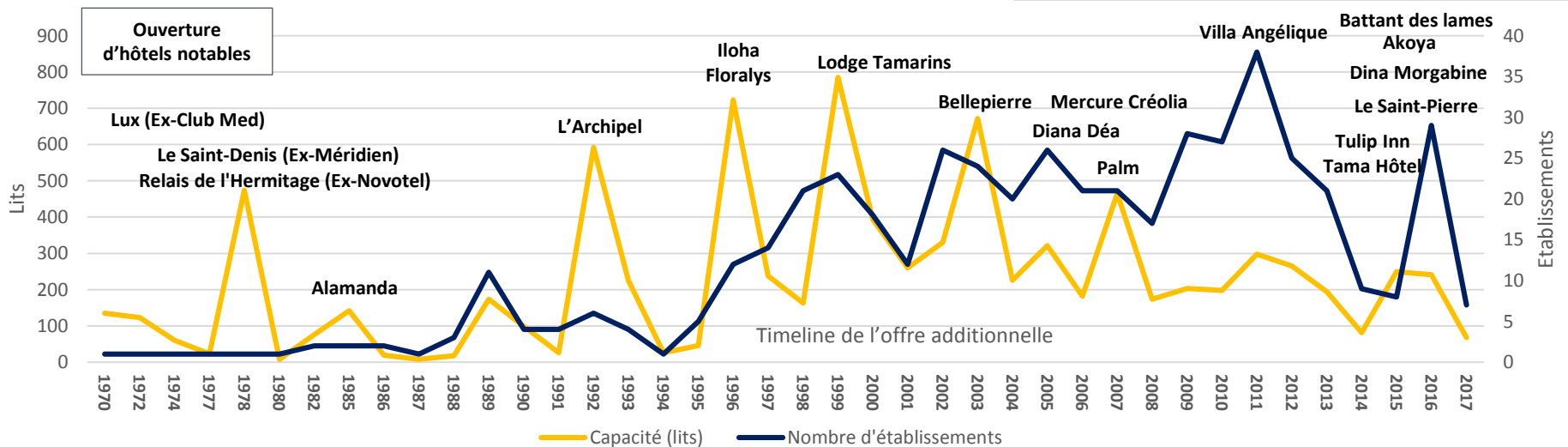
A partir de 2004, le rapport entre le nombre de lits créés et le nombre d'établissements créés chaque année s'est inversé:

- Avant 2004, la création de quelques établissements engendrait des capacités additionnelles très élevées (par exemple, en 1992, 7 établissements nouveaux ont fait augmenter la capacité de 600 lits environ, soit une capacité moyenne de 86 lits/établissement)
- Après 2004, la création de nombreux établissements engendrait des capacités additionnelles limitées (par exemple, en 2001, 37 établissements ont fait augmenter la capacité de 300 lits environ, soit une capacité moyenne de 8 lits/établissements)

Cette tendance s'explique principalement par l'émergence dans les années 2 000 des hébergements alternatifs de très petite capacité.

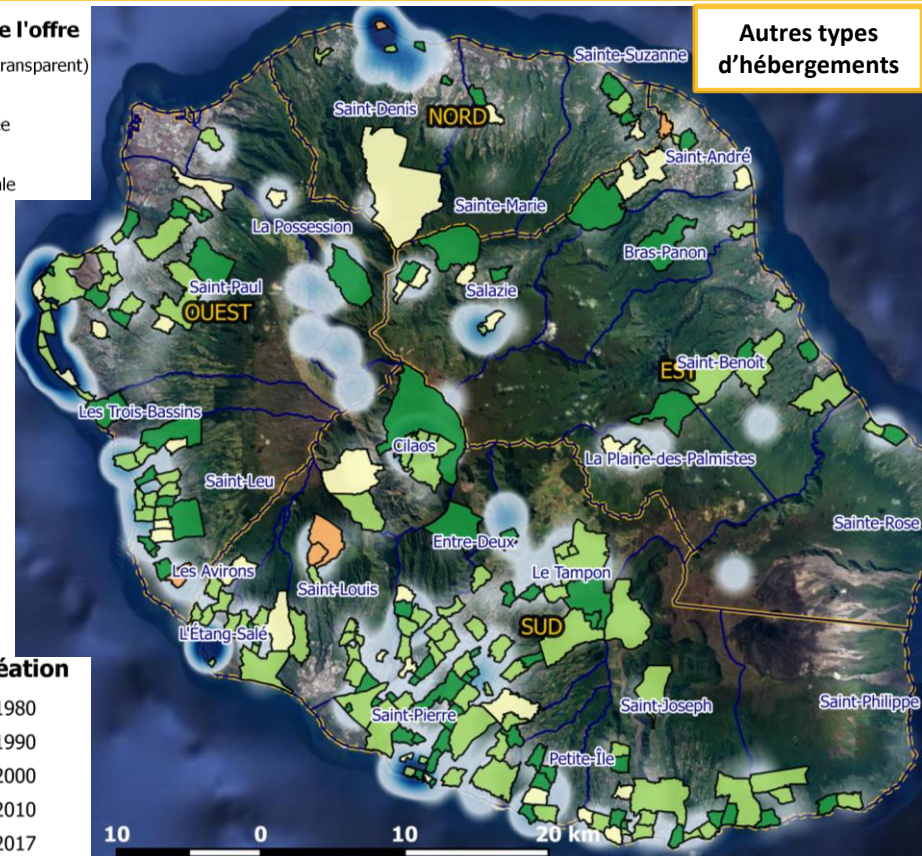
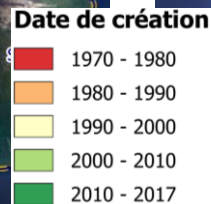
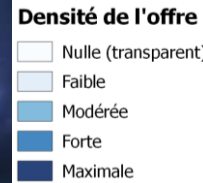
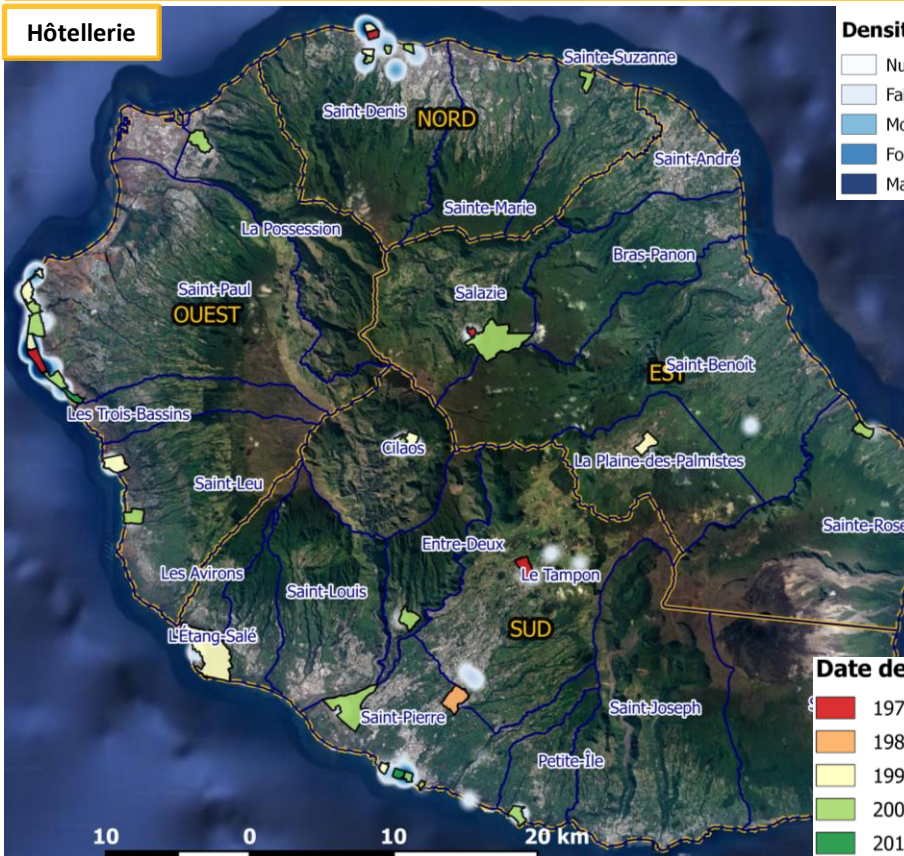


Note méthodologique: l'analyse de l'ancienneté des structures est basée sur la base de données IRT en 2017, pour les établissements où l'âge de la structure est renseigné (soit pour la moitié de l'offre totale)



Hôtellerie

Autres types d'hébergements



Note méthodologique: Les cartes ci-dessus illustrent la moyenne pondérée - par chambres (pour l'hôtellerie) ou par lit (pour les autres types hébergements) - des dates de création des établissements. Un découpage plus fin du territoire suivant les sections cadastrales a été utilisé. **Seuls les hébergements avec une date valide ont été utilisés soit 44 sur 81 hôtels et 450 sur 926 autres hébergements.**

Un parc hôtelier mature

41% des établissements hôteliers ont été créés entre 1990 et 2000 et 10% du parc hôtelier a été créé après 2010. Une capacité non négligeable de l'offre hôtelière (10% des établissements) a été construite entre 1970 et 1980. L'ancienneté des structures ne doit pas être perçue négativement car elle atteste de la robustesse du marché.

C'est en effet davantage la date des dernières rénovations qui donne des indications sur l'état de l'offre. Au vu de l'apparence vieillissante de nombreuses structures, il semble que les rénovations n'ont pas été suffisantes pour maintenir à niveau la qualité de cette offre. Ce manque de rénovations est souvent révélateur de performances de rentabilité insuffisantes.

Les hébergements alternatifs sont arrivés récemment sur le marché

Plus de 75% des autres structures d'hébergement ont été créées après l'an 2000. Cette offre est cependant constituée de locations et chambres d'hôtes abritées dans des structures souvent plus anciennes. La récence de ces structures légères contraste avec le caractère vieillissant du parc hôtelier réunionnais.

■ L'offre en hébergements touristiques marchands : analyse qualitative

Une satisfaction générale plutôt bonne

Sur trois plateformes de réservation, nous avons établi la moyenne des notes pour 30 établissements réunionnais (intégrant des hôtels et des hébergements para-hôteliers).

La moyenne des notes de l'échantillon se situe dans la catégorie « bon ».

	Tripadvisor	Booking	Agoda
Moyenne 30 établissements	3,95/5	7,95/10	7,87/10
% Médiocre	0%	0%	0%
% Moyen	3%	7%	7%
% Bon	73%	77%	87%
% Excellent	23%	17%	10%

Médiocre: moins de 5/10
Moyen: entre 5 et 7/10

Bon: de 7+ à 8,5
Excellent: + de 8,5/10

A noter: le fait qu'aucun établissement n'ait de note médiocre peut s'expliquer par la suppression des établissements très mal notés par les plateformes.

La **grande majorité des établissements sont qualifiés de « bon » par les clients**. Peu d'établissements se classent dans la catégorie « moyen » (inférieur à 10%). La part des structures jugées excellentes se situe entre 10 et 23% selon les plateformes.

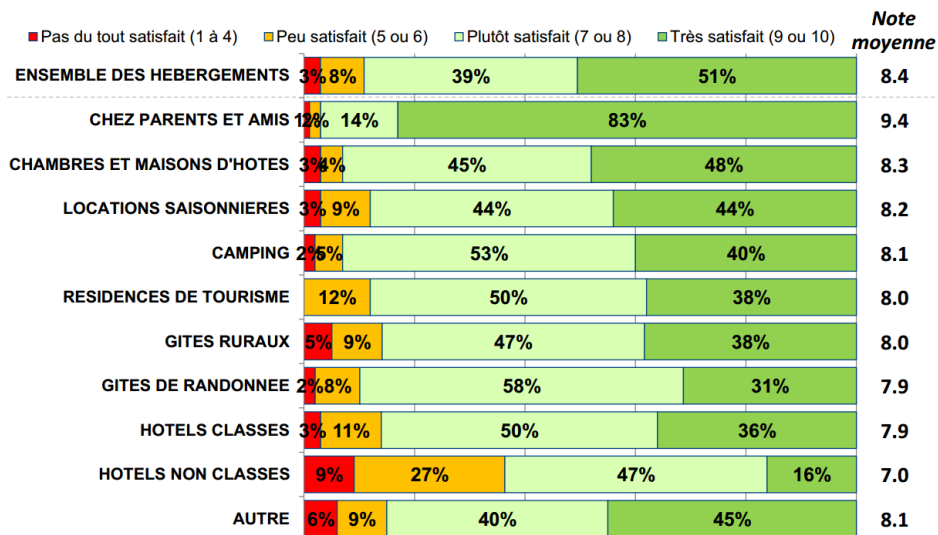
Des niveaux de satisfaction assez homogènes selon le type d'hébergement

L'enquête réalisée sur le comportement des touristes extérieurs à La Réunion auprès de 2 000 visiteurs en 2016 par l'IRT et Test.sa fait également ressortir la satisfaction clients par mode d'hébergement.

L'analyse montre une **satisfaction générale des touristes** (moyenne 8,4/10), avec des notes assez homogènes selon le type d'hébergement.

Toutefois, notons qu'aucun type d'hébergement n'obtient une note moyenne supérieure à 8,5 (excellent). Les **chambres et maisons d'hôtes** sont le type d'hébergement marchand qui obtient la **meilleure note** alors que les **hôtels non classés** sont les moins bien notés.

Il est important de préciser que les exigences des clients ne sont pas de même niveau selon la typologie d'hébergement choisi. En effet, les attentes ne sont pas les mêmes dans un gîte de randonnée que dans un hôtel haut de gamme.



Source: Etude sur le comportement des touristes extérieurs à La Réunion, IRT/Test.sa

■ L'offre en hébergements touristiques marchands : analyse qualitative

Satisfaction par zone touristique

L'enquête sur le comportement des touristes extérieurs à La Réunion analyse également la satisfaction de l'hébergement touristique par zone géographique.

Le résultat de l'étude est présentée dans le tableau ci-dessous:

Zone	Note relative à l'hébergement
La Possession (*)	9,3
Petite Ile	9
Saint-André (*)	9
Entre-Deux	9
Les Avirons	8,9
Saint-Paul	8,9
Bras-Panon	8,9
Saint-Benoît (*)	8,9
Saint-Leu	8,8
Saint-Pierre	8,8
Le Port (*)	8,8
Le Tampon	8,7
Sainte-Marie	8,7
Sainte-Suzanne (*)	8,7
Etang-Salé	8,5
Saint-Louis	8,5
Mafate	8,3
Saint-Philippe	8,3
Saint-Gilles	8,2
Saint-Joseph	8,2
Sainte-Rose	8,2
Saint-Denis	8,1
Cilaos	8
Autre	8
Salazie	7,9
Trois-Bassins	7,8
Hell Bourg	7,7
La Plaine des Cafres	7,7
La Plaine des Palmistes	7,7

Source: Etude sur le comportement des touristes extérieurs à La Réunion, IRT/Test.sa

Une fois de plus, les **notes sont assez homogènes**, avec une majorité de zones où l'hébergement est perçu comme plutôt satisfaisant (entre 7 et 8,5/10).

A noter: Les grandes villes concentrent une forte proportion d'hébergements chez la famille, qui a tendance à être très bien noté (entre 9 et 10) et donc à faire augmenter la note moyenne de la zone.

Les zones des Hauts semblent au contraire obtenir les moins bonnes notes, bien qu'elle soient proches des 8/10. Les hébergements dans ces zones sont principalement des chambres d'hôtes et gîtes où le confort est parfois sommaire (certaines unités n'ont pas de chauffage ni d'eau chaude), ce qui peut expliquer un niveau de satisfaction moins important.

Conclusion:

Une offre qui présente un niveau de satisfaction acceptable mais qui détient une marge de progression, s'agissant notamment des hôtels classés et des établissements para-hôteliers (gîtes) situés dans les Hauts (Salazie, Hell-Bourg, les Plaines).

Note méthodologique:

Afin d'étudier en détail l'offre d'hébergements touristiques marchands de l'île, nous avons utilisé un traitement cartographique basé sur le SIG (système d'information géographique) à partir de la base de données des hébergements de l'IRT. Cette analyse permet ainsi de faire ressortir les zones de concentration d'offre par typologie d'hébergement, par commune, par zones de découpage du territoire (littoral, mi-pentes, montagne) et par microrégion. Les jeux de données utilisées pour ces découpages proviennent de sources institutionnelles, à savoir:

- Les coordonnées géographiques des établissements communiquées dans la base de données IRT
- L'INSEE pour les découpages par communes ou par micro région qui combine plusieurs communes
- La Nasa, pour la définition des zones, littorales, et mi-pentes. Le découpage de ces zones a été réalisé sur la base du « global Digital Elevation Model ». Cet outil fournit l'altitude des territoires du globe

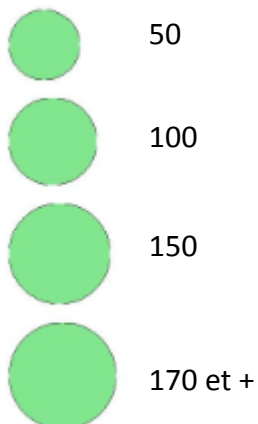
Pour analyser l'évolution de l'offre en hébergements touristiques marchands de La Réunion, nous avons fait ressortir les variations de l'offre disponible par le biais d'une carte thermique (HeatMap en anglais).

Cette analyse consiste à superposer les données géolocalisées des hébergements de 2011 et de 2017. La variable utilisée pour cette HeatMap est le nombre de lits touristiques. En cas de différence entre le nombre de lits d'une zone entre 2011 et 2017, un point de chaleur est ainsi généré. Le rouge correspond à une diminution du nombre de lits sur la zone tandis que le vert correspond à une augmentation. Plus l'intensité du point est élevée, plus la variation de l'offre est conséquente.

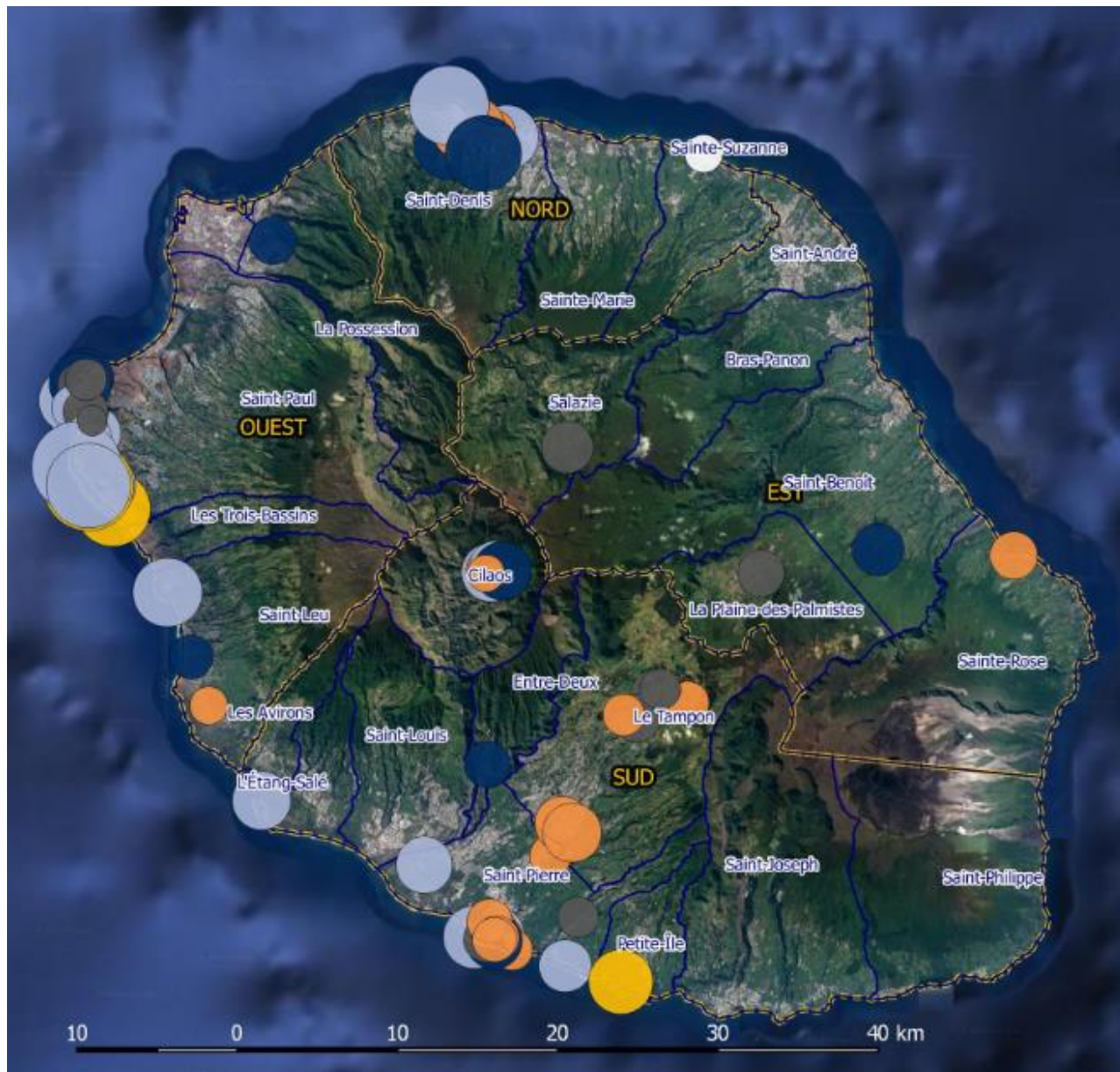
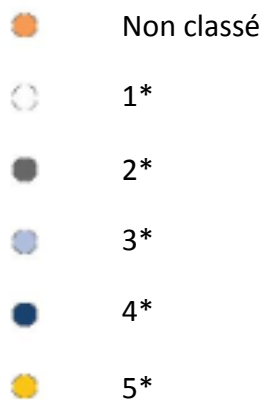
■ L'offre hôtelière: présentation générale par cartographie

Hôtels

Capacité (ch.)



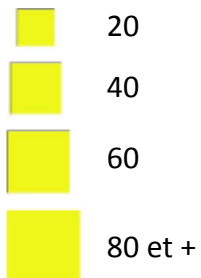
Catégorie



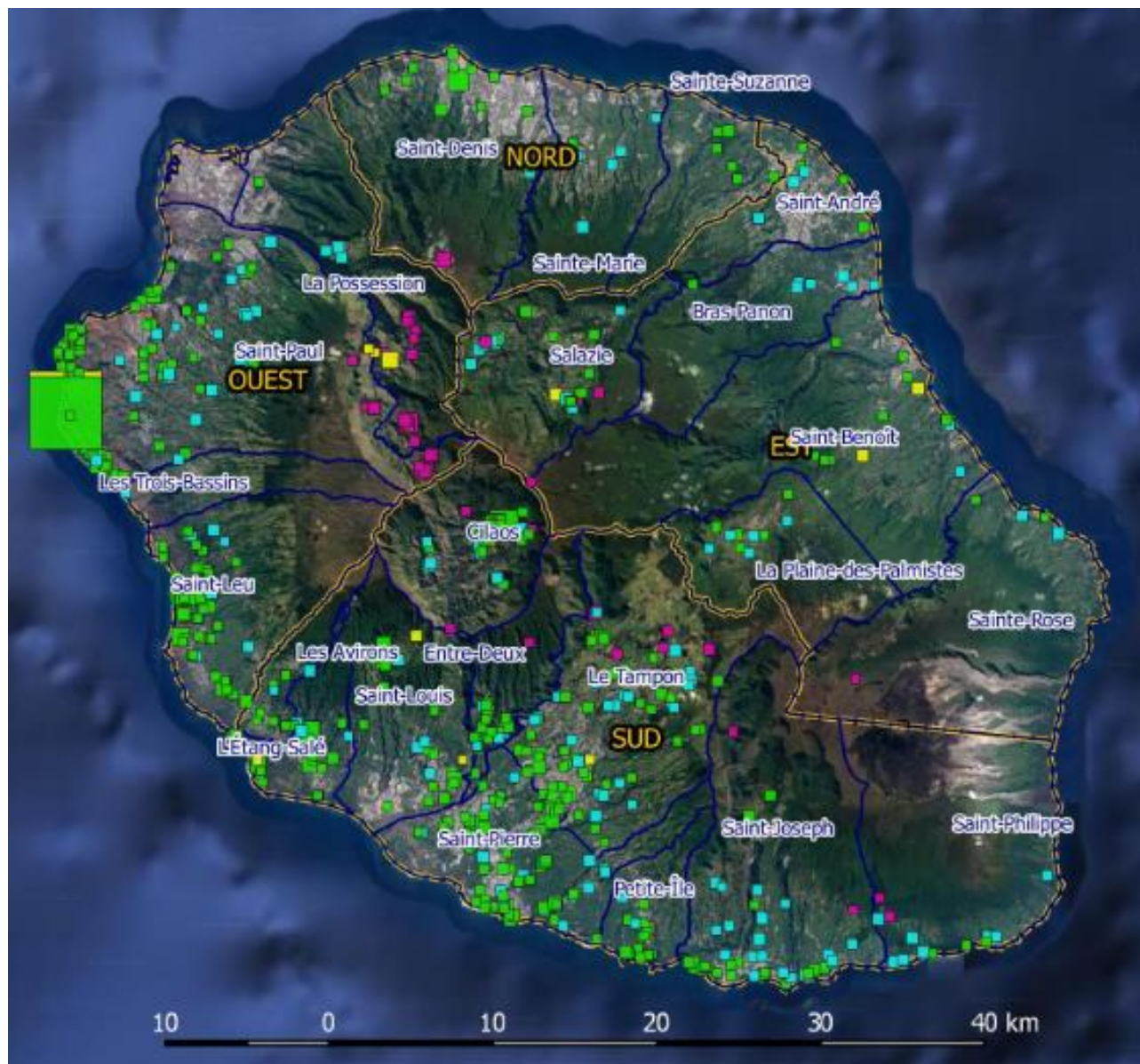
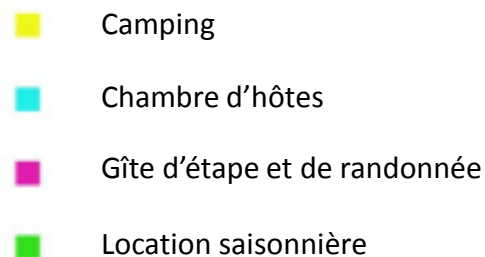
■ L'offre en autres types d'hébergements : présentation générale par cartographie

Autres hébergements

Capacité (lits)

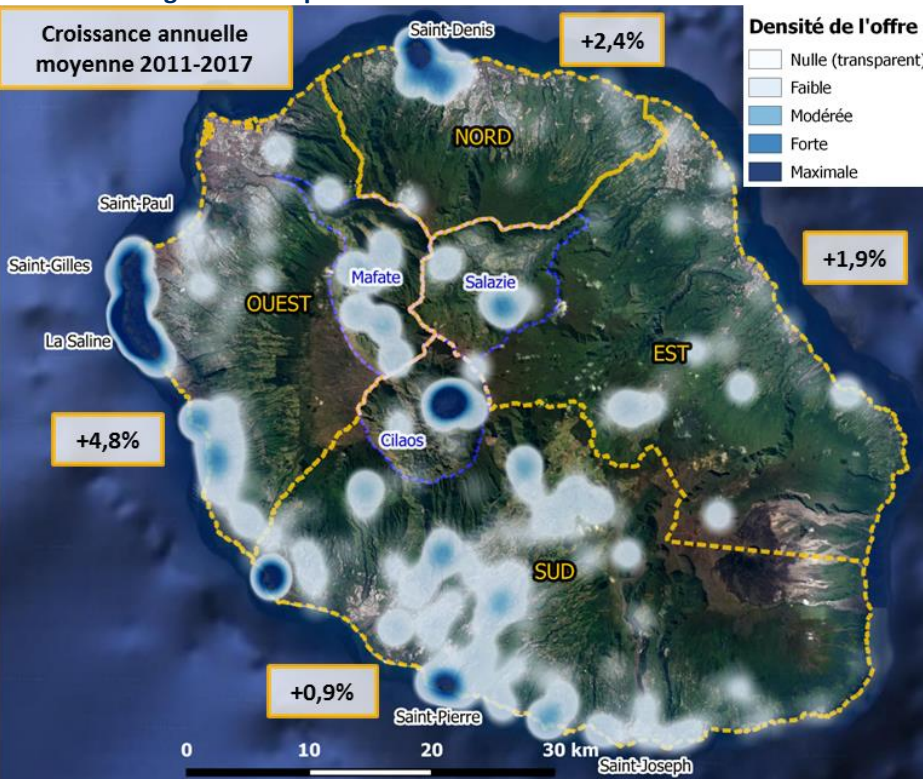


Type



■ L'offre en hébergements touristiques marchands : répartition par microrégion

Une offre inégalement répartie sur le territoire

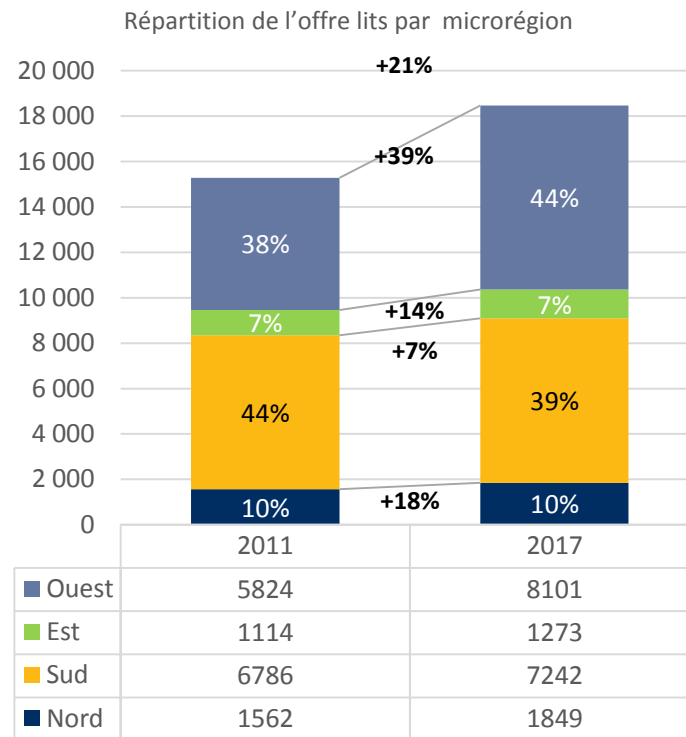


L'Ouest, qui concentre 44% de l'offre totale, notamment sur la zone littorale, représente 72 % de la croissance totale du nombre de lits avec une augmentation de 2 280 lits, dépassant le Sud en nombre de lits. C'est donc dans cette région que se sont majoritairement concentrés les développements en hébergements marchands,

L'offre du Sud représente 39% de l'offre de l'île, répartie de manière diffuse avec des noyaux de concentration sur Cilaos, Etang-Salé et Saint-Pierre. C'est toutefois la région qui a connu le développement d'offre le moins important.

Les secteurs Est (7% des lits) et Nord (10% des lits) sont faiblement dotés en hébergements touristiques.

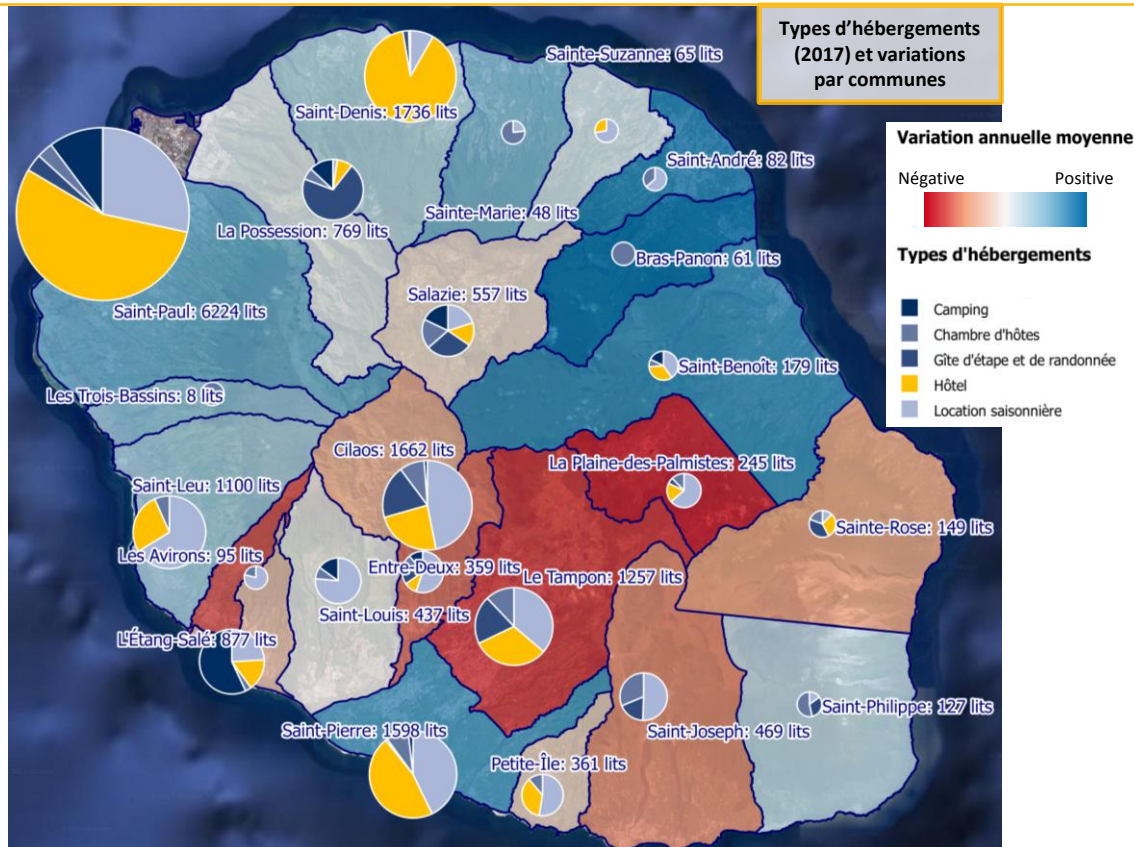
L'Ouest est également la microrégion qui a connu la plus forte croissance d'offre depuis 2011



Conclusion:

- Une asymétrie d'offre entre l'Ouest et le Sud d'une part, qui concentrent 83% de l'offre et le Nord et l'Est d'autre part, qui détiennent seulement 17% des lits touristiques de l'île
- Un pôle de concentration majeur sur le littoral au niveau de Saint-Gilles et La Saline
- 4 pôles de concentration mineurs: Saint-Denis; Cilaos, Etang-Salé et Saint-Pierre
- Une offre globale en croissance de 21% par rapport à 2011
- Une concentration renforcée sur l'Ouest, qui a connu le développement le plus significatif en termes d'offre, venant marginaliser le Sud

■ L'offre en hébergements touristiques marchands : répartition par communes



Evolution de l'offre en lits	2011		2017		Différence 2011-2017	Variation annuelle moyenne
	2011	2017	2011	2017		
Saint-Paul	4206	6224	2018	5,8%		
Saint-Denis	1469	1736	267	2,4%		
Cilaos	1650	1662	12	0,1%		
Saint-Pierre	1079	1598	519	5,8%		
Le Tampon	1380	1257	-123	-1,3%		
Saint-Leu	917	1100	183	2,6%		
Étang-Salé	859	877	18	0,3%		
La Possession	695	769	74	1,5%		
Salazie	516	557	41	1,1%		
Saint-Joseph	490	469	-21	-0,6%		
Saint-Louis	395	437	42	1,5%		
Petite-Île	340	361	21	0,9%		
Entre-Deux	378	359	-19	-0,7%		
La Plaine des Palmistes	298	245	-53	-2,8%		
Saint-Benoit	97	179	82	9,1%		
Sainte-Rose	150	149	-1	-0,1%		
Saint-Philippe	112	127	15	1,8%		
Les Avirons	103	95	-8	-1,1%		
Saint-André	33	82	49	14%		
Sainte-Suzanne	58	65	7	1,6%		
Bras-Panon	20	61	41	17%		
Sainte-Marie	35	48	13	4,6%		
Trois-Bassins	6	8	2	4,2%		
Grand Total	15286	18465	3179	2,7%		

Trois communes concentrent 80% de l'offre additionnelle et trois autres 90% de la réduction d'offre

- Un renforcement des pôles de concentration de l'offre déjà existants en 2011 dont notamment Saint-Paul, Saint-Pierre et Saint-Denis, où l'offre a augmenté de 50%, soit plus de 2500 lits additionnels. À Saint-Denis et Saint-Leu, l'offre progresse également de manière conséquente, bien que les taux de croissance annuelle soient plutôt modérés.
- Un développement dynamique de l'offre dans les communes de l'Est: Bras-Panon, Saint-André, Saint-Benoit, mais elles restent faiblement dotées
- Le Sud et plus particulièrement l'intérieur des terres concentre la plupart de la diminution de l'offre.: Le Tampon, 5^e commune en termes de capacité-lits à subi la contraction de l'offre la plus importante depuis 2011. Avec La Plaine-des-Palmiste et Saint-Joseph, ces trois communes représentent 90% de la diminution de l'offre sur la période 2011-2017.

Conclusion:

Depuis 2011, on constate une concentration de l'offre sur les villes du littoral au détriment de sites secondaires et isolés plus à l'intérieur des terres.

L'Ouest a capté la majorité de l'offre additionnelle, bien que les communes de l'Est où l'offre est peu abondante se démarquent par un développement dynamique.

■ L'offre en hébergements touristiques marchands: répartition par grandes zones de découpage

Une forte concentration de l'offre sur le littoral

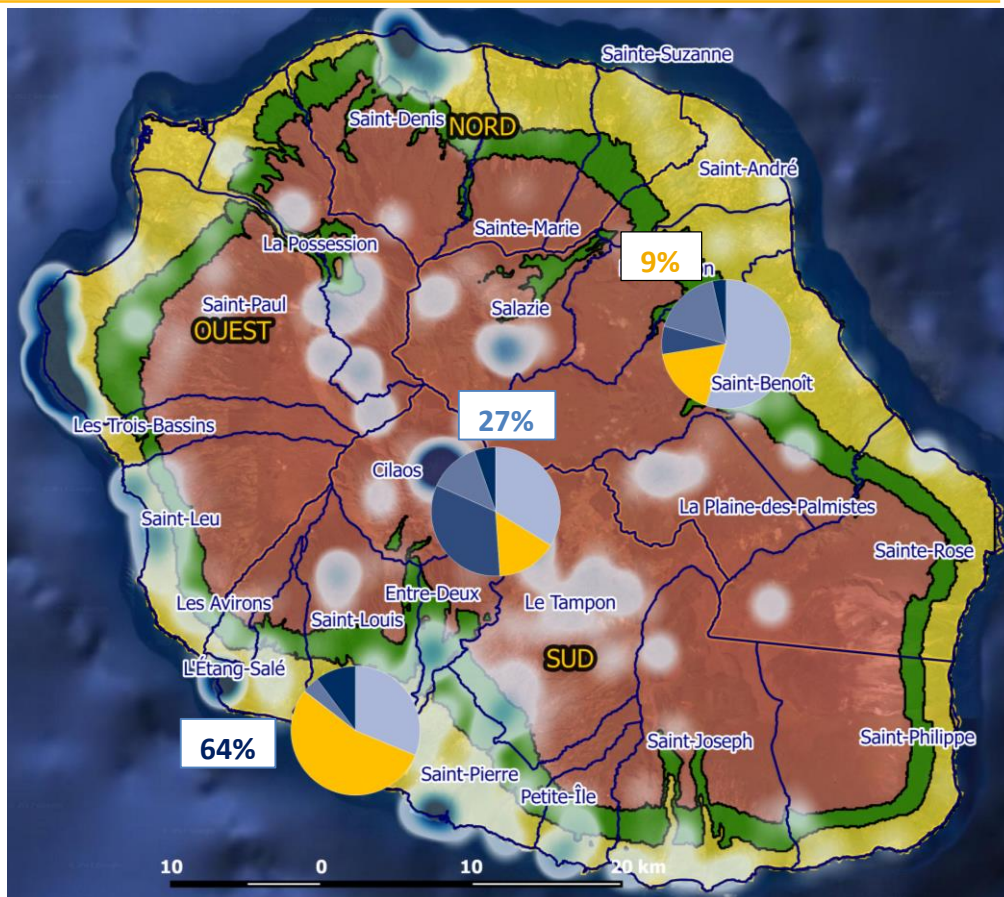
La zone littorale concentre 64 % de l'offre-lits dont 86% de l'offre hôtelière, 58% des locations saisonnières et 79% des campings. Cette offre est principalement localisée sur le littoral ouest et sur Saint-Denis.

Les montagnes: une offre principalement constituée de gîtes

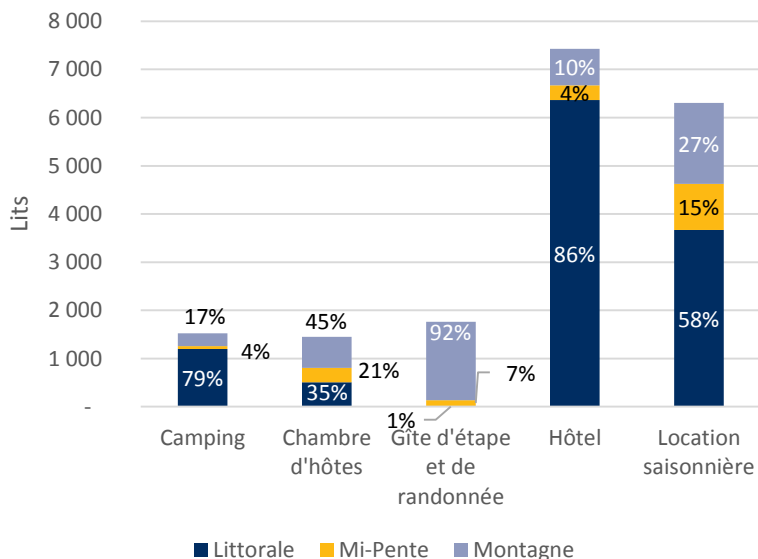
La zone des montagnes accueille actuellement 27% des lits touristiques de l'île. Du fait de l'accessibilité limitée de cette zone, l'offre est majoritairement constituée de gîtes et de locations saisonnières, avec des pôles de concentration sur les cirques, le Tampon et La Possession.

Une offre très limitée sur les mi-pentes

Les mi-pentes concentrent 9% de l'offre en hébergements touristiques de l'île. Cette offre est principalement constituée de locations saisonnières et localisée à l'ouest, en continuité des pôles de concentration. Seulement 4% des lits hôteliers se situent dans cette zone.



Localisation des hébergements par typologie



Zones:

- montagne: plus de 600m
- mi-pente: 300m à 600m
- littorale: 0m à 300m

Densité de l'offre

- Nulle (transparent)
- Faible
- Modérée
- Forte
- Maximale

Types d'hébergements

- Types d'hébergements
- Camping
- Chambre d'hôtes
- Gîte d'étape et de randonnée
- Hôtel
- Location saisonnière

Note méthodologique: Les altitudes des établissements ont été calculées à partir des coordonnées GPS des hébergements figurant dans la base de données des hébergements de l'île² et du « global Digital Elevation Model » de la NASA.

■ L'offre en hébergements touristiques marchands: répartition par grandes zones de découpage

Un développement significatif de l'offre sur la zone littorale au détriment des mi-pentes et des montagnes

La zone littorale a vu son offre-lits augmenter de +35% entre 2011 et 2017 alors que celle des montagnes et des mi-pentes sont restées quasiment stables sur la même période. Cette augmentation significative résulte notamment du développement de lits hôteliers et de locations saisonnières sur cette zone.

Conclusion:

Sur les six dernières années, le développement de l'offre en hébergements touristiques marchands s'est principalement concentré sur le littoral. La pression foncière existante sur cette zone n'a donc pas empêché l'implantation de nouvelles structures.

La zone littorale semble ainsi rester la plus attractive pour les investisseurs. Toutefois, les parcelles disponibles sur cette zone se feront de plus en plus rares sur la décennie à venir et les mi-pentes peuvent présenter des opportunités foncières avec une localisation entre mer et montagne, offrant une vue intéressante en contrebas sur l'océan.

La zone des montagnes apparaît pertinente pour des petites structures nécessitant des parcelles plus restreintes, avec la limite d'accessibilité et de réglementation.

Évolution de l'offre en hébergements touristique (Lits)

	2011	2017	Variation
Littoral			
Camping	554	1198	↑ +116%
Chambre d'hôtes	295	505	↑ +71%
Gîte d'étape et de randonnée	28	12	↓ -57%
Hôtel	5096	6368	↑ +25%
Location saisonnière	2727	3665	↑ +34%
Littoral Total	8700	11748	↑ +35%
Mi-Pentes			
Camping	20	60	↑ +200%
Chambre d'hôtes	171	297	↑ +74%
Gîte d'étape et de randonnée	146	123	↓ -16%
Hôtel	336	303	↓ -10%
Location saisonnière	964	961	↓ -0,3%
Mi-Pentes Total	1637	1744	⇒ +6,5%
Montagne			
Camping	210	266	↑ +27%
Chambre d'hôtes	487	646	↑ +33%
Gîte d'étape et de randonnée	1393	1628	↑ +17%
Hôtel	1055	756	↓ -28%
Location saisonnière	1804	1677	↓ -7,0%
Montagne Total	4949	4973	⇒ +0,5%
Grand Total	15286	18465	↑ +21%

Variation de l'offre

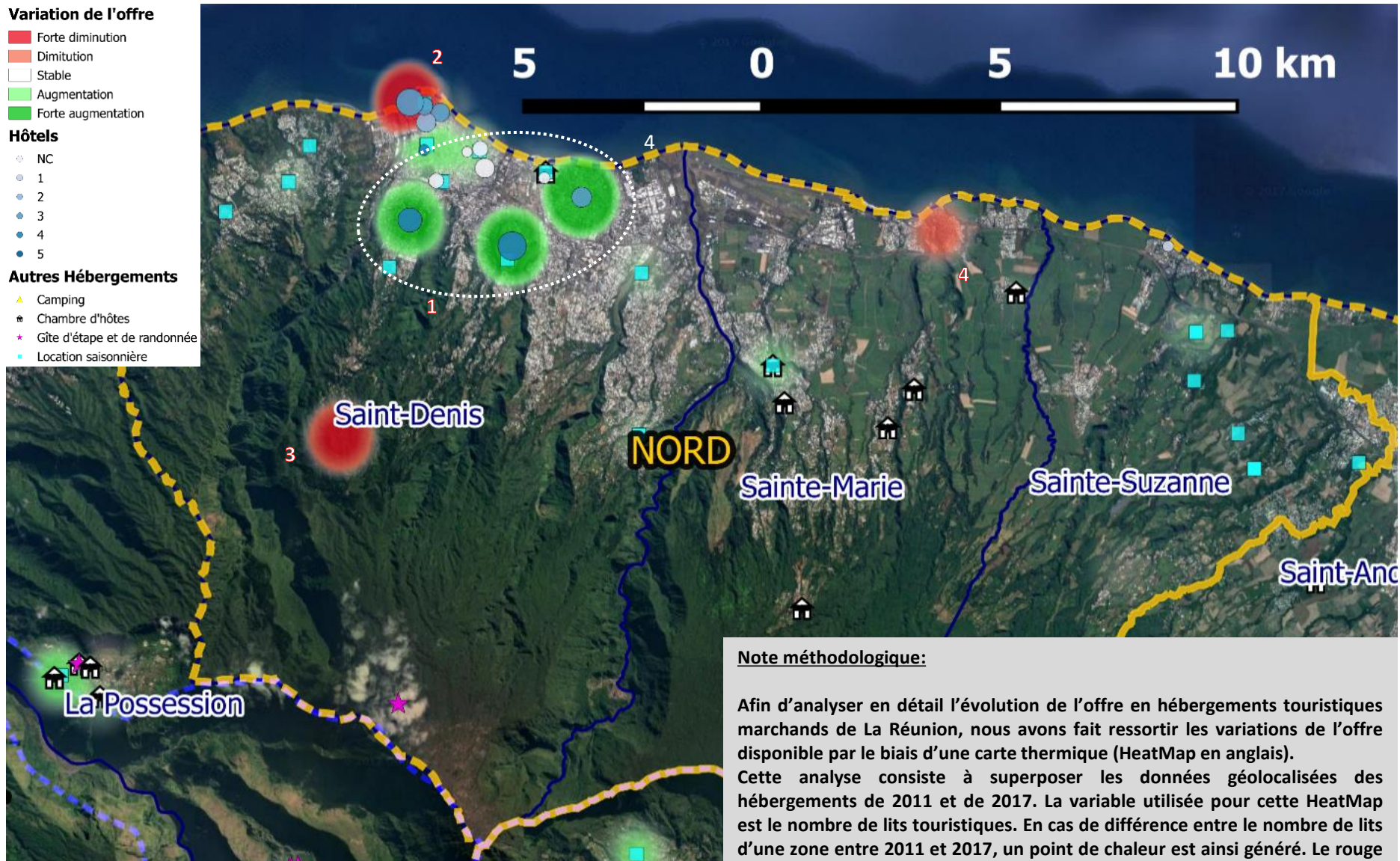
- Forte diminution
- Diminution
- Stable
- Augmentation
- Forte augmentation

Hôtels

- NC
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Autres Hébergements

- ▲ Camping
- 🏠 Chambre d'hôtes
- ★ Gîte d'étape et de randonnée
- Location saisonnière



Note méthodologique:

Afin d'analyser en détail l'évolution de l'offre en hébergements touristiques marchands de La Réunion, nous avons fait ressortir les variations de l'offre disponible par le biais d'une carte thermique (HeatMap en anglais). Cette analyse consiste à superposer les données géolocalisées des hébergements de 2011 et de 2017. La variable utilisée pour cette HeatMap est le nombre de lits touristiques. En cas de différence entre le nombre de lits d'une zone entre 2011 et 2017, un point de chaleur est ainsi généré. Le rouge correspond à une diminution du nombre de lits sur la zone tandis que le vert correspond à une augmentation. Plus l'intensité du point est élevée, plus la variation de l'offre est conséquente.

Une concentration de l'offre sur le centre-ville de Saint-Denis, au détriment des sites secondaires ou isolés

La **totalité des hôtels ainsi que deux tiers des lits des autres types d'hébergements se concentrent sur Saint-Denis**. Seules quelques locations saisonnières et maisons d'hôtes sont présentes à Sainte-Marie et Sainte-Suzanne. L'offre additionnelle apparue depuis 2011 est majoritairement localisée sur le centre-ville de Saint-Denis, alors que l'offre sur les autres communes est restée relativement stable.

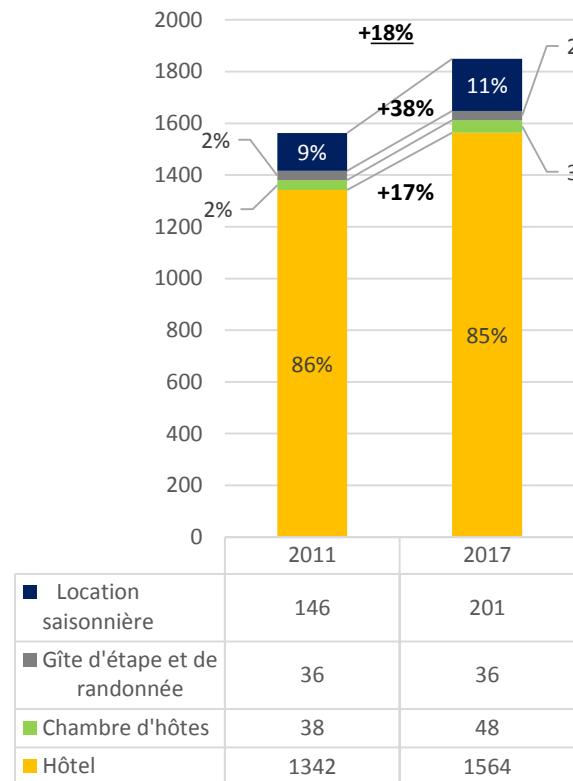
Une large prépondérance de l'hôtellerie avec une tendance de montée en gamme

Avec 684 chambres d'hôtel représentant 85% des lits des hébergements du Nord de l'île, l'hôtellerie est représentée de manière très supérieure par rapport aux autres microrégions. L'offre hôtelière de la microrégion a connu une diminution de l'offre 2 et 3* au profit d'un accroissement des hôtels 4* et non classés. Cette évolution résulte principalement du passage du Mercure Créolia de 3* à 4*, au passage d'hôtels 2* en 3* et à des établissements sortis du classement. Saint-Denis rassemble surtout des **hôtels d'affaires** dont certains d'enseignes internationales (Mercure, Tulip Inn).

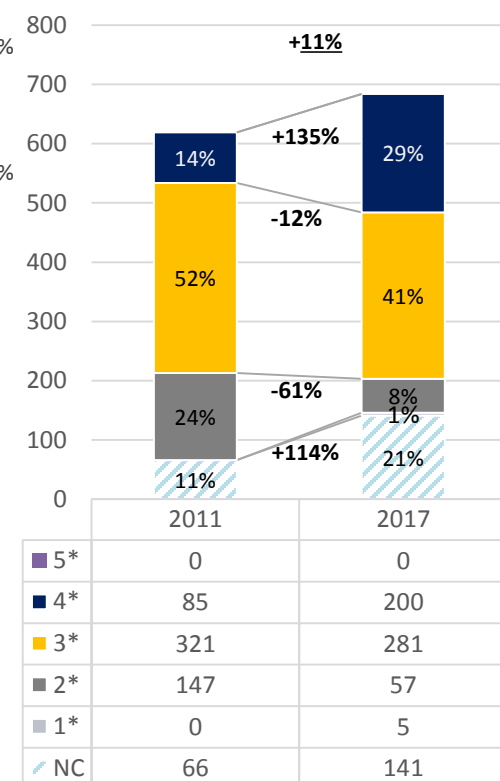
Conclusion:

Le pôle de concentration d'offre de Saint-Denis se renforce alors même que les autres sites secondaires ou isolés enregistrent une offre stagnante ou en déclin. Il s'agit ici d'une offre principalement hôtelière à destination de clientèles affaires ou bien en post ou pré acheminement vers l'aéroport Roland Garros. Bien que très peu nombreuses, c'est le seul pôle qui bénéficie d'enseignes hôtelières de renommée internationales.

Répartition des lits par type d'hébergement



Evolution de l'offre hôtelière



Et plus en détail...

Les commentaires suivants sont les analyses détaillées des zones de variation de l'offre, ils correspondent aux zones numérotées sur la carte du Nord présentée en page précédente

- L'augmentation du nombre de lits dans sur le centre-ville de Saint-Denis est due à :
 - La rénovation du Mercure Créolia et du Bellepierre qui conservent le même nombre de chambres, mais augmentent la capacité-lit par chambre
 - L'ouverture du Tulip Inn (3*, 65 chambres) en 2014
- Le Saint-Denis : augmentation du nombre de chambres et diminution de la capacité-lit.
- Fermeture de l'auberge du Val fleuri (8 chambres, 32 lits)
- Fermeture de la location « Les Lataniers » (3 unités, 14 lits)

Une faible représentativité de l'offre en hébergement dans l'Est

L'Est rassemble 7% de l'offre en hébergements touristiques marchands de l'île, avec 1 273 lits touristiques en 2017. Elle a peu augmenté depuis 2011: elle s'est accrue de 14%, ce qui ne représente que 159 lits additionnels.

Une offre hôtelière peu développée et en déclin

L'offre hôtelière ne représente que **18% de l'offre de la microrégion soit 230 lits**. Elle s'est de plus contractée de -25% depuis 2011 (trois établissements ont fermé leurs portes et un autre a réduit sa capacité). Il s'agit principalement d'une offre **économique positionnée sur le segment 2 étoiles**, géographiquement concentrée sur **Salazie, Saint-Benoit** et au **Tampon**.

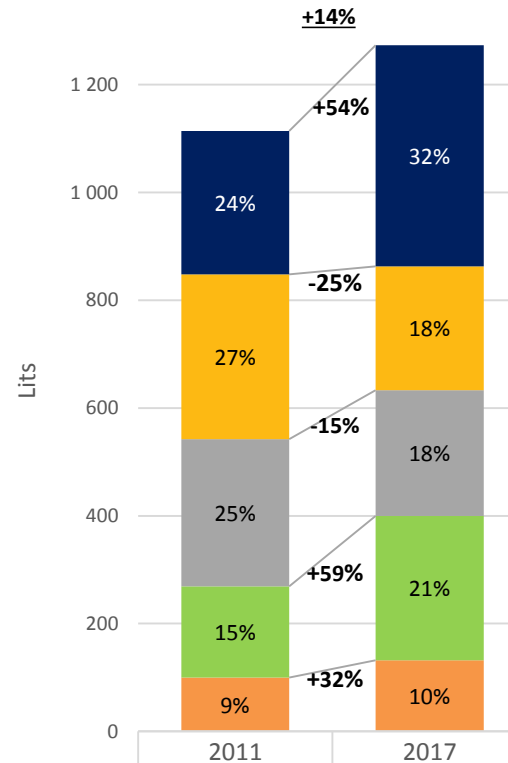
Une forte représentativité des hébergements alternatifs à l'hôtellerie

Contrairement au reste de l'île, les campings, gîtes et maison d'hôtes représentent plus de la moitié de l'offre-lits à l'Est. Les locations saisonnières constituent la typologie la plus représentée.

Les campings, chambres d'hôtes et locations sont en augmentation

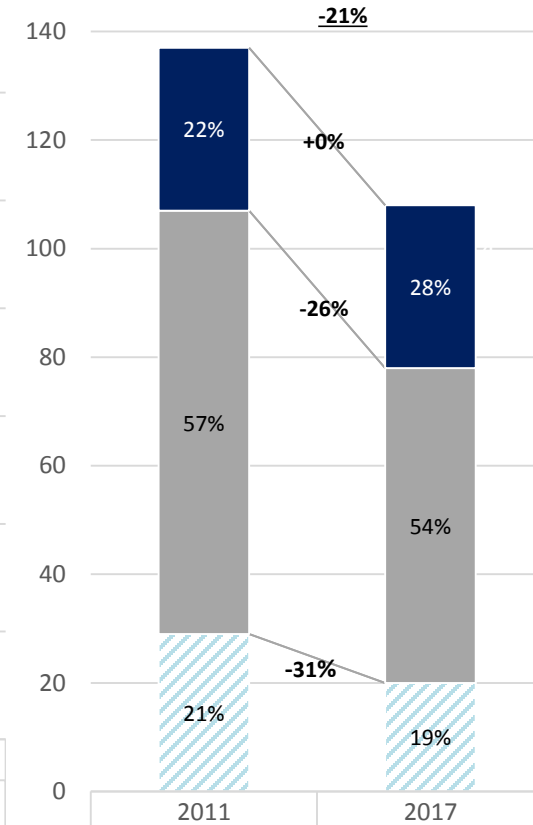
Les locations saisonnières, chambres d'hôtes et camping sont en progression avec une offre additionnelle de +275 lits en 6 ans. Parallèlement, l'hôtellerie ainsi que les gîtes voient leur inventaire diminuer avec 116 lits en moins sur la période.

Répartition des lits par type d'hébergement



Type d'hébergement	2011	2017
Location saisonnière	266	410
Hôtel	306	230
Gîte d'étape et de randonnée	273	233
Chambre d'hôtes	169	268
Camping	100	132

Evolution de l'offre hôtelière



Catégorie	2011	2017
5*	0	0
4*	30	30
3*	0	0
2*	78	58
1*	0	0
NC	29	20

Et plus en détail...

Les commentaires suivants sont les analyses détaillées des zones de variation de l'offre, ils correspondent aux zones numérotées sur la carte

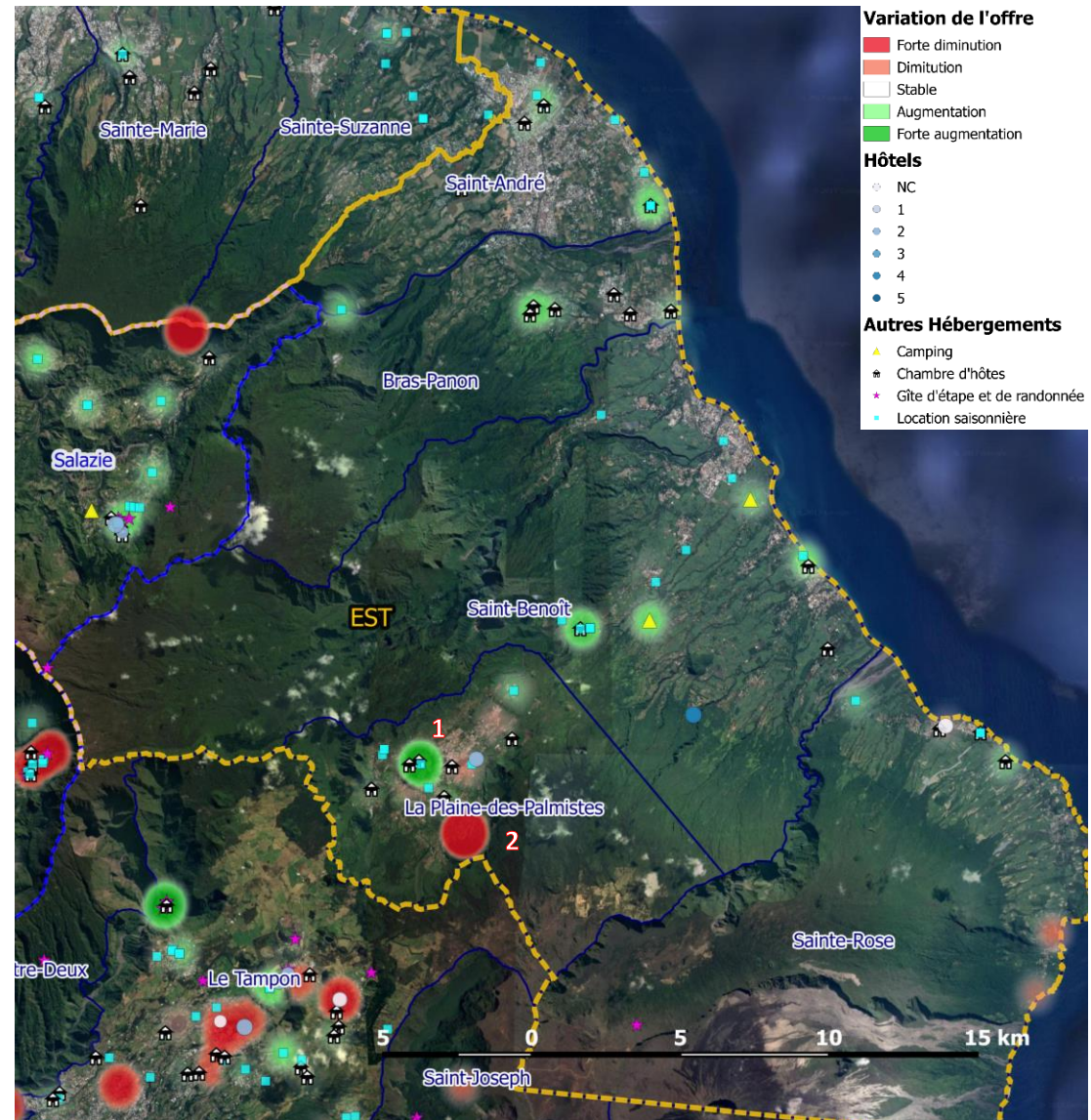
Hors cirque, les variations notables de l'offre sont:

1. L'extension de l'Auberge des Hortensias qui passe de 30 à 100 lits
2. La fermeture du camping des capucines d'une capacité de 96 lits

Conclusion:

L'Est est très peu doté en hébergements touristiques marchands. On constate un micro développement concentré sur les hébergements alternatifs à l'hôtellerie.

Les conditions climatiques (pluviométrie importante) prévalant localement peuvent expliquer la faiblesse de l'offre en hébergements sur la zone, dans la mesure où il s'agit d'avantage d'une zone d'excursion à la journée plutôt que de séjour. Pourtant, il existe des sites remarquables dans l'Est qui pourraient être des sites d'hébergements touristiques (zone du volcan, Bébour-Bélouve, Bethléem, Takamaka, Bassin la Mer-La Paix...)



Saint-Paul: le pôle majeur de concentration d'offre de La Réunion

Sur les 8 100 lits touristiques que compte la microrégion Ouest, environ 6 200 se trouvent dans la commune de Saint-Paul et **très majoritairement le long du littoral, qui rassemble la plupart de l'offre hôtelière de l'Ouest**. En effet, l'arrière des terres ne compte que 330 lits et se caractérise principalement par des maisons d'hôtes et locations saisonnières.

Un pôle secondaire à Saint-Leu

Avec un total de 1 100 lits dont deux tiers en locations saisonnières, 27% d'hôtels et le reste en chambres d'hôtes, Saint-Leu constitue un pôle secondaire de concentration d'offre.

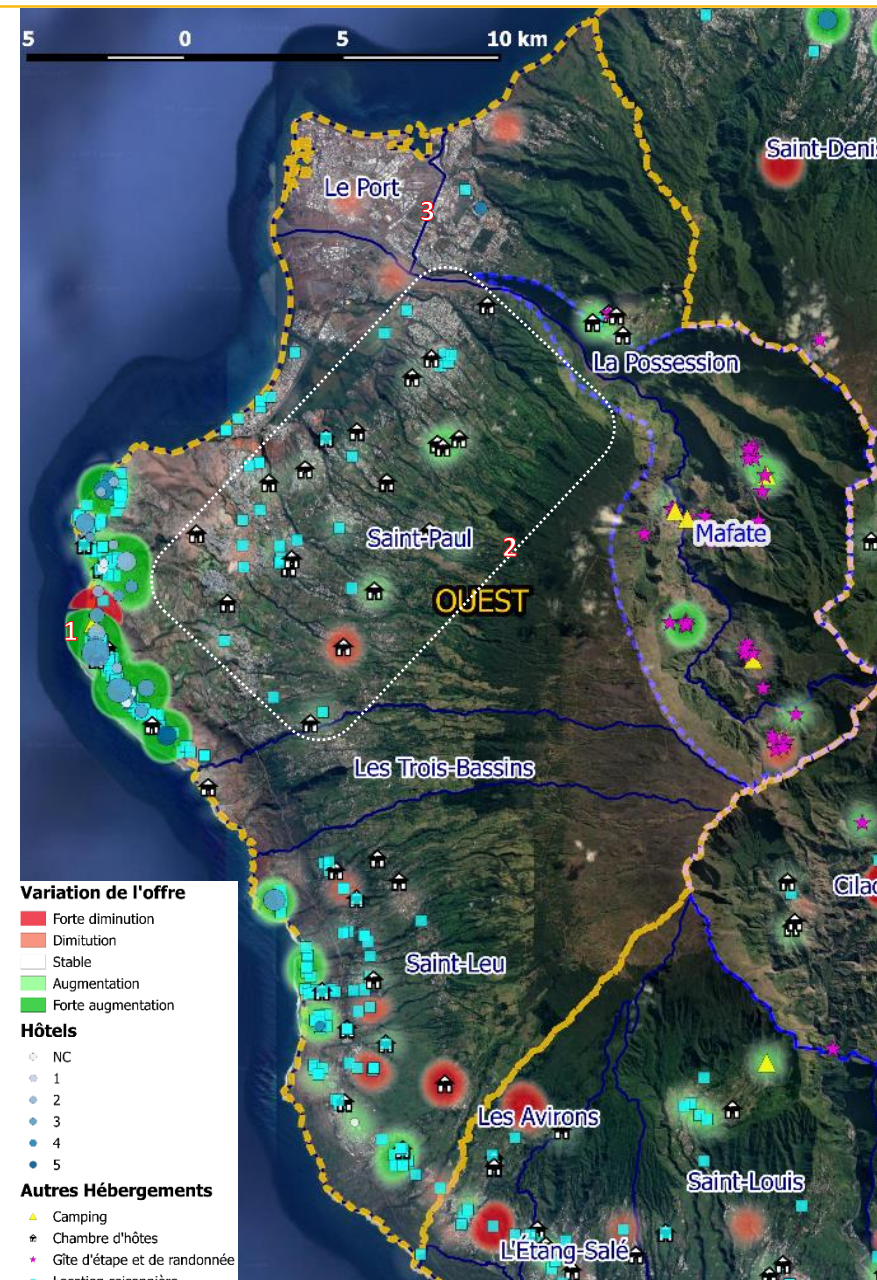
Une offre relativement stable dans les terres tandis que le littoral renforce davantage sa capacité en hébergement touristique

L'arrière-pays de la commune de Saint-Paul regroupe une multitude de chambres d'hôtes et locations saisonnières; ce parc est relativement stable depuis 2011. C'est sur la commune de Saint-Leu, que l'offre dans les terres varie ces dernières années. On constate dans cette zone que **l'offre d'hébergement en « 2ème rideau » a eu tendance à diminuer tandis que le littoral s'est développé**.

Et plus en détail...

Les commentaires suivants sont les analyses détaillées des zones de variation de l'offre, ils correspondent aux zones numérotées sur la carte de l'Ouest présentée ci-contre:

1. L'offre hôtelière s'est développée sur le littoral depuis 2011. L'offre de camping s'est également accrue, grâce à l'ouverture de l'Ermitage Lagon (106 unités, 636 lits) entre Saint-Gilles et La Saline.
2. L'arrière-pays de Saint-Paul : dans cette zone la capacité d'accueil des locations est restée stable depuis 2011 bien que le nombre d'unités ait augmenté. Le nombre de chambres d'hôtes a quasi doublé depuis 2011 et compte 63 unités pour 165 lits.
3. L'offre du Port s'est appauvrie depuis 2011 avec la fermeture de 3 locations saisonnières représentant 28 lits.



Une offre hôtelière majoritaire mais en dilution face au développement de l'offre de campings

Malgré une augmentation de +23% des lits hôteliers sur la microrégion, l'offre hôtelière représente désormais 47% de l'offre de la microrégion Ouest en 2017, contre 53% en 2011. Cette dilution résulte principalement du développement de l'offre de campings qui est passée de 1% à 9% entre 2011 et 2017.

Une offre hôtelière additionnelle à l'Ouest qui représente 57% de l'augmentation totale des chambres île avec 266 chambres supplémentaires depuis 2011

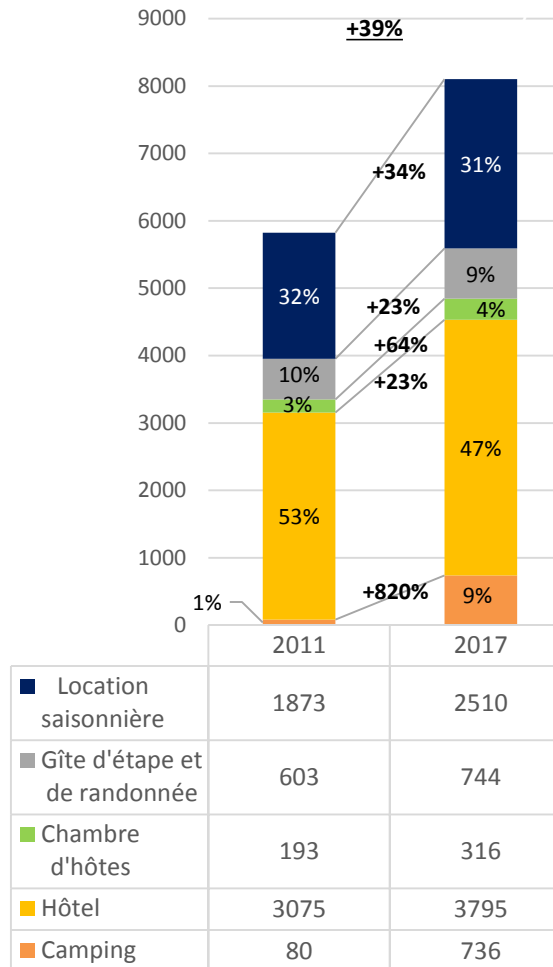
Cette augmentation d'offre se décompose en 9 ouvertures d'établissements hôteliers (+344 chambres) et 2 fermetures (-53 chambres). Plusieurs rénovations d'hôtels ont aussi entraîné une mutation quantitative de l'offre qui se traduit en augmentation de +720 lits de la capacité-lit des hôtels entre 2011 et 2017.

Une offre hôtelière balnéaire centrée sur le segment 3 étoiles

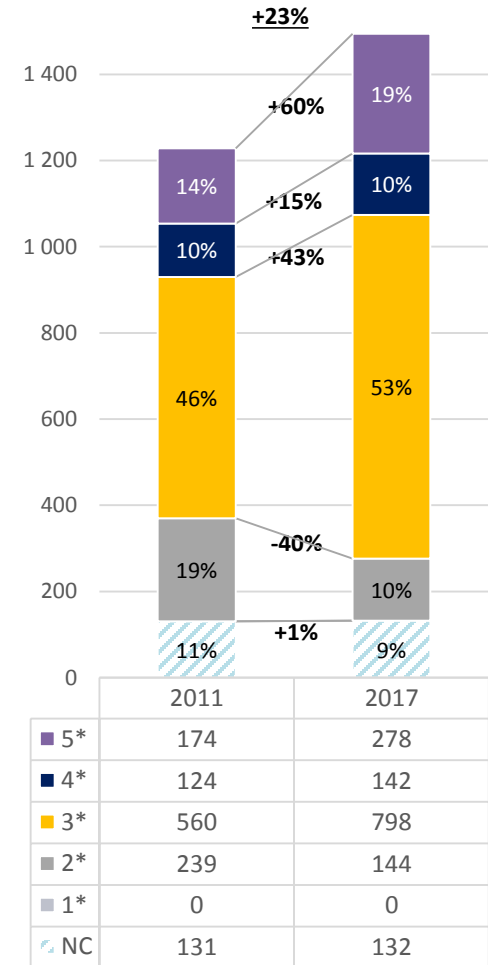
Les lits classés 3 étoiles représentent 53% de l'offre hôtelière de l'Ouest. Ce segment en forte croissance depuis 2011 a bénéficié du nouveau classement hôtelier de 2012 (faisant passer des hôtels 2* en 3*), en plus d'ouvertures nouvelles sur ce segment.

Les segments haut de gamme 4 et 5* ont progressé de +122 chambres mais ont globalement été dilués par la croissance du segment 3 étoiles.

Répartition des lits par type d'hébergement



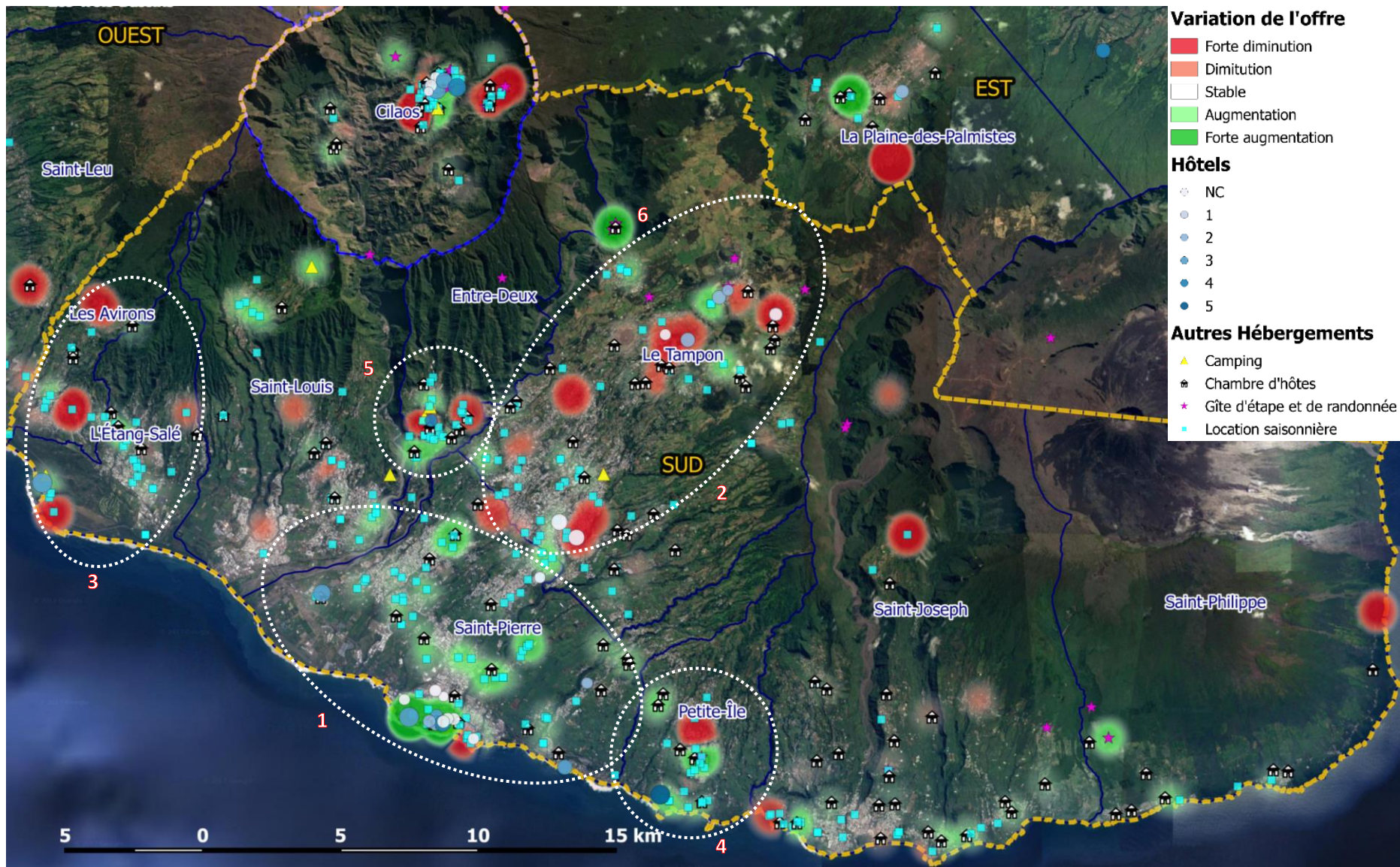
Evolution de l'offre hôtelière



Conclusion:

Grâce à la présence du lagon entre Saint-Gilles et Saint-Leu, l'Ouest et notamment le littoral concentre la majeure partie de l'offre en hébergements touristiques de l'île. Il s'agit principalement d'une offre hôtelière axée sur le balnéaire, positionnée sur le segment milieu de gamme.

La contrainte foncière du littoral n'a pas empêché l'hôtellerie de se développer ces dernières années avec plus de la moitié du développement hôtelier qui s'est réalisé dans cette zone.



Première microrégion en nombre de lits en 2011, le Sud se place désormais derrière l'Ouest

Le Sud de l'île de La Réunion regroupait historiquement la majorité des hébergements touristiques avec 6 786 lits en 2011. Elle en compte maintenant 7 242, soit 39% de l'offre totale en lits en l'île.

Une croissance de l'offre plus faible que les trois autres microrégions sur 2011-2017

Cette microrégion a connu la croissance la plus faible, avec une augmentation de l'offre globale de 7% entre 2011 et 2017 (soit 0,9% par an), contre une croissance à deux chiffres pour les trois autres microrégions. Ainsi, cette zone est maintenant en seconde position derrière l'ouest en termes de capacité-lit.

Une prépondérance des locations saisonnières

Le Sud est principalement caractérisé par une **multitude de locations saisonnières**, représentant 44% de l'offre en lits en 2017, malgré une tendance baissière de ce type d'hébergement qui a vu sa capacité diminuer sur la période dans le Sud.

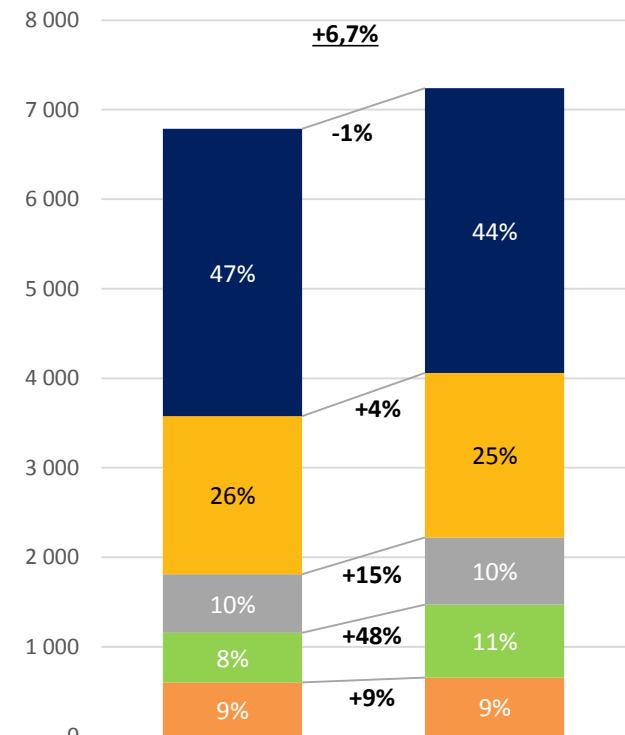
Les **hôtels représentent 25%** de l'offre en lits et sont principalement localisés à **Saint-Pierre** ou **Cilaos**.

Les **gîtes** et **campings** ont connu une croissance modérée entre 2011 et 2017. Seules les **chambres d'hôtes** ont vu leur offre se développer avec une augmentation du nombre de lits de +48%.

Une offre principalement concentrée à l'intérieur des terres, mais le littoral se développe plus rapidement

L'offre est **principalement concentrée sur l'intérieur des terres** avec 28% de la capacité-lit située sur le littoral. En 2011 le littoral concentrait 25,7% de l'offre du Sud, indiquant ainsi une croissance plus forte le long des côtes. Cette progression résulte de la forte croissance de l'offre à Saint-Pierre combinée à la diminution d'offre au Tampon.

Répartition des lits par type d'hébergements



	2011	2017
■ Location saisonnière	3210	3182
■ Hôtel	1764	1838
■ Gîte d'étape et de randonnée	655	750
■ Chambre d'hôtes	553	816
■ Camping	604	656

Une concentration renforcée sur Saint-Pierre

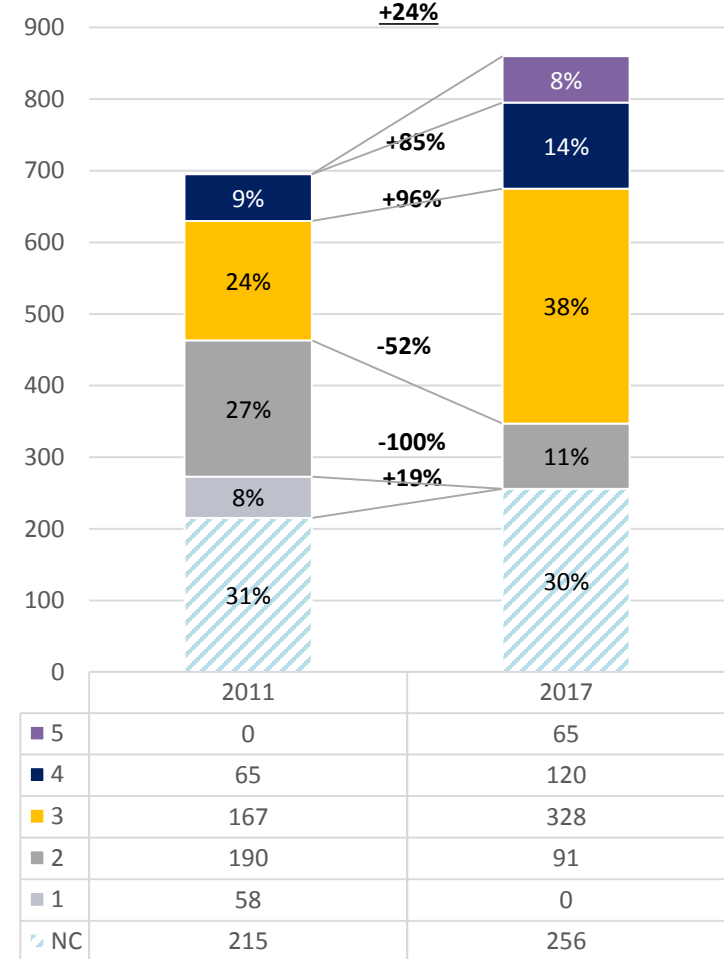
La commune de Saint-Pierre développe son offre tandis que les autres communes du Sud, notamment à l'intérieur des terres ont vu leur offre se contracter.

Et plus en détail...

Les commentaires suivants sont les analyses détaillées des zones de variation de l'offre, ils correspondent aux zones numérotées sur la carte

1. La zone de Saint-Pierre qui représentait 16% de l'offre-lits en 2011 a vu sa capacité augmenter fortement pour atteindre 1 622 lits soit 22% de l'offre du Sud. La croissance de l'offre est principalement due à l'hôtellerie à Saint-Pierre (46% du parc de la zone; +51% en 7 ans), aux locations saisonnières (45%; +33%) dans les terres et à un triplement des chambres d'hôtes sur cette zone (9,1% du parc)
2. La zone du Tampon comptait 1 165 lits en 2011 et plus que 1 065 en 2017, soit une baisse de -9%. La capacité en nombre de chambres a cependant peu diminué et passe de 352 à 343 chambres en 2017. La réduction d'offre est donc majoritairement due à une baisse des capacités-lits, principalement dans les hôtels et locations saisonnières.
3. Etang-Salé/Avirons: Fermeture de l'hôtel « Domaine des Fougères » (15 chambres); et de deux gîtes (-76 lits); le nombre de locations progresse de 8% et représente 30% des lits de la zone; le Camping de L'Etang-Salé avec 500 lits constitue 50% de l'offre-lit de cette zone.
4. L'offre d'hôtels et de location est stable sur Petite-Ile, on note une légère croissance de l'offre au global, principalement due à l'ouverture d'un gîte et de plusieurs maisons d'hôtes.
5. Entre-Deux: les ouvertures et fermetures d'unités d'hébergement se neutralisent et l'offre reste stable sur cette zone. Elle est caractérisée à 57% par des lits en locations saisonnières et un hôtel 4*

Evolution de l'offre hôtelière





Une offre hôtelière croissante

L'offre hôtelière du Sud de La Réunion est stable et représente $\frac{1}{4}$ de la capacité-lits totale de l'île. En termes de chambres l'offre a augmenté de +24% entre 2011 et 2017.

La croissance de l'offre hôtelière se concentre sur le littoral

Cette croissance de l'offre est concentrée exclusivement sur la partie littorale, à **Saint-Pierre**. Dans cette commune, 4 hôtels ont ouvert depuis 2011: trois établissements 3* pour un total de 134 chambres et un 4* de 41 chambres. Aucun des établissements répertoriés en 2011 n'a fermé.

Sur le reste du territoire de la microrégion Sud, on note la fermeture d'un 2* de 15 chambres aux Avirons; la fermeture d'un 1* de 13 chambres à Saint-Philippe ainsi qu'une baisse de la capacité au Tampon (mais sans fermeture d'établissement).

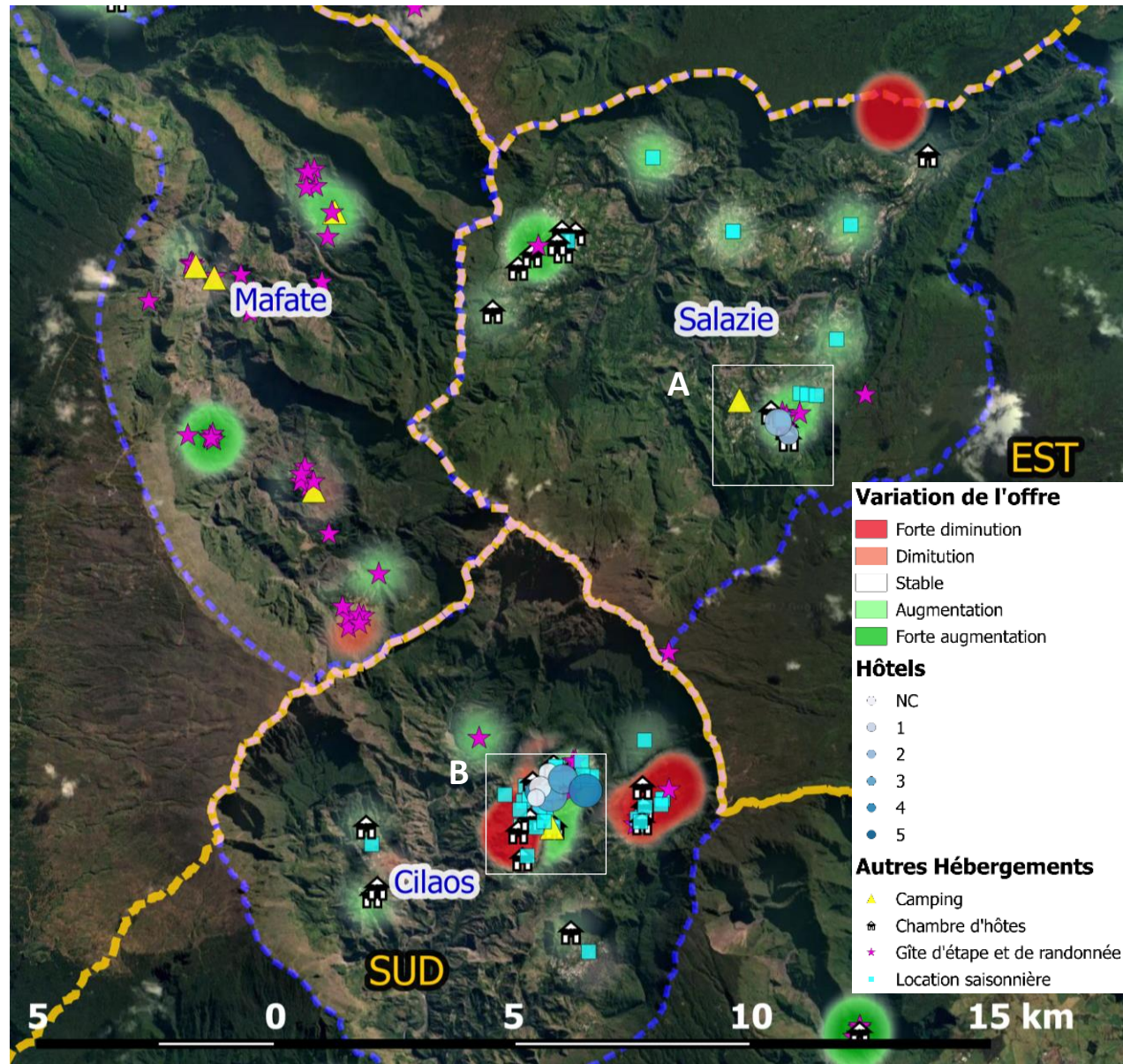
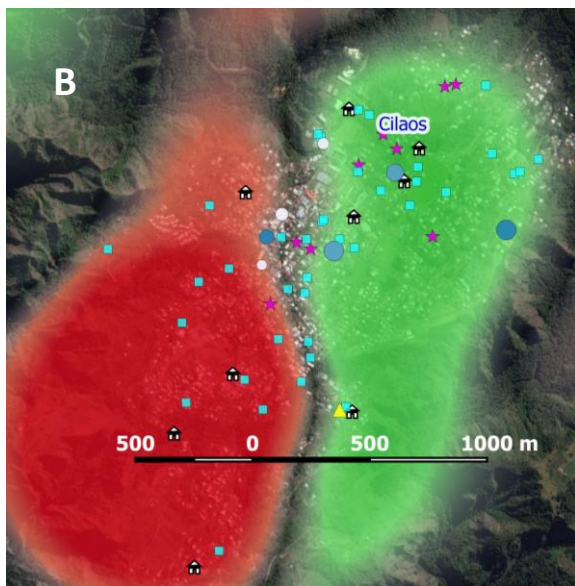
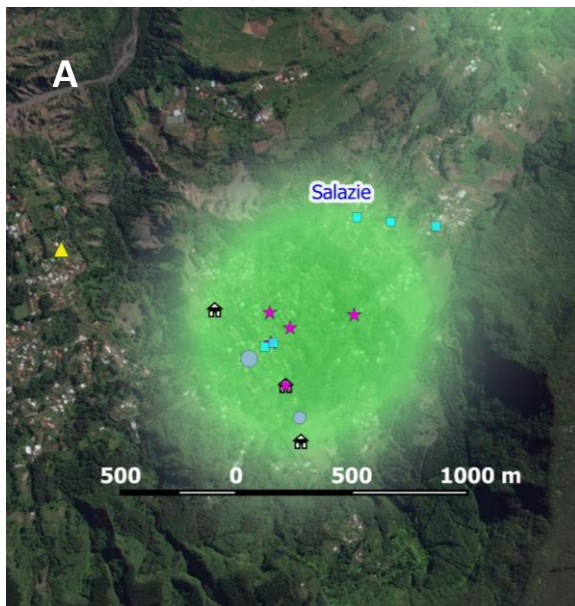
Une montée en gamme due au nouveau classement hôtelier

Avec le nouveau classement hôtelier, l'hôtel Palm auparavant classé 4 étoiles est passé 5 étoiles. De même, la majeure des autres hôtels ont gagné une étoile.

Conclusion:

La pression foncière sur le littoral ne semble pas empêcher l'offre de se développer en majorité le long des côtes depuis 2011. Un phénomène de déplacement de l'offre s'est même opéré avec des fermetures, notamment au Tampon et des ouvertures à Saint-Pierre notamment.

Le parc hôtelier du Sud se développe, notamment sur le littoral. Il s'agit ici encore d'une offre majoritairement positionnée sur le segment milieu de gamme, malgré la présence d'un hôtel 5 étoiles à Petite-Île.



Cilaos: une légère diminution de l'offre (-2%)

L'offre de Cilaos s'est contractée de -2% depuis 2011. Cilaos reste tout de même le cirque qui détient **l'offre la plus développée**, avec 1 600 lits environ soit plus de la moitié des 3000 lits disponibles sur les trois cirques.

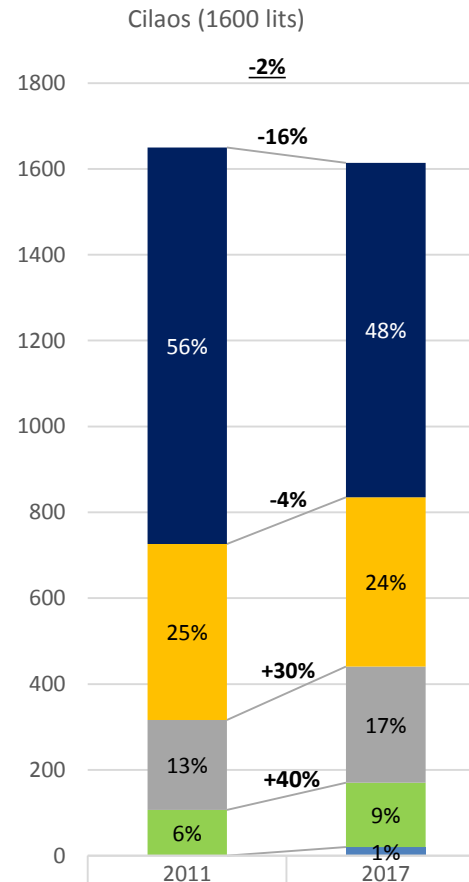
Plus de la moitié de l'inventaire-lits du cirque de Cilaos est composée de locations saisonnières. Toutefois, ce type d'hébergement a diminué depuis 2011, contrairement aux hébergements alternatifs comme les gîtes et chambres d'hôtes.

A noter que **Cilaos détient la plus forte concentration d'hôtels** avec 83% des lits hôteliers des cirques.

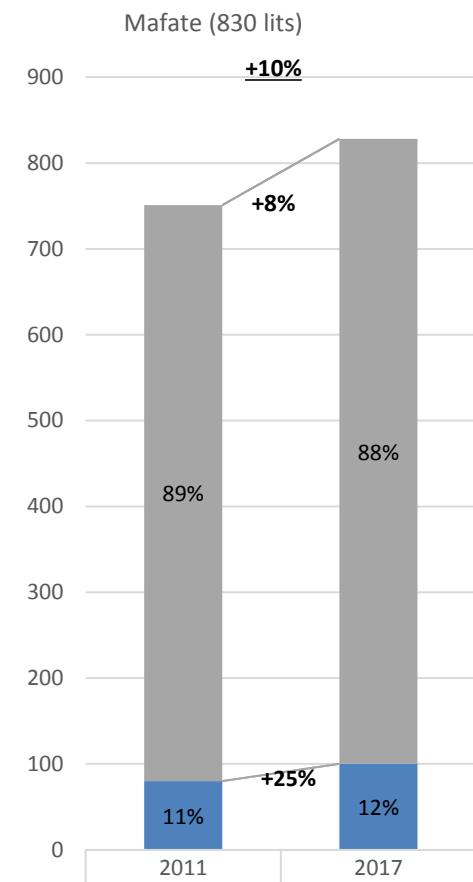
La baisse de l'offre hôtelière de Cilaos est due à l'effet combiné de trois fermetures d'hôtels (-64 chambres), d'une ouverture et d'une rénovation. Un phénomène de migration de l'offre s'est opéré sur Cilaos avec à l'ouest de la commune une offre d'hébergements en déclin (notamment due à une fermeture d'hôtel) et un développement de l'offre à l'est de la commune.

Mafate: un profil d'hébergements contraint par les facteurs d'accès et de réglementation

Ce cirque n'étant pas accessible par la route, l'offre est exclusivement composée de gîtes d'étape et de randonnée et de campings dont l'offre s'est développée de façon dispersée. En effet, ce cirque est situé au cœur du Parc National de La Réunion, il est donc plus difficile pour les promoteurs de développer « aisément » une nouvelle offre d'hébergements touristiques.



■ Location saisonnière	924	779
■ Hôtel	410	394
■ Gîte d'étape et de randonnée	209	271
■ Chambre d'hôtes	107	150
■ Camping	0	20



■ Location saisonnière	0	0
■ Hôtel	0	0
■ Gîte d'étape et de randonnée	671	728
■ Chambre d'hôtes	0	0
■ Camping	80	100

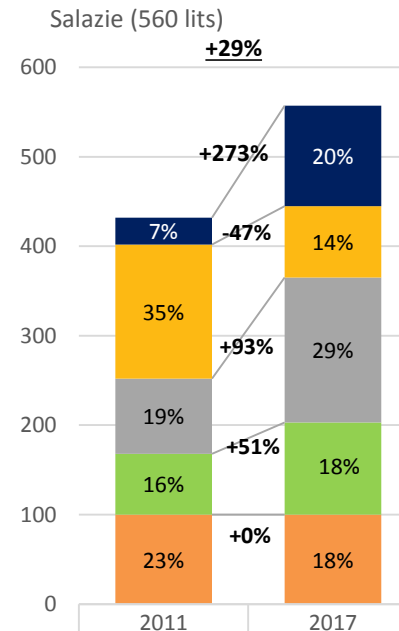
Salazie: un développement accru de l'offre (+29%)

Salazie est le cirque qui a connu le développement le plus significatif de son offre d'hébergements touristiques depuis 2011. Toutefois, les évolutions sont contrastées selon la typologie des hébergements: dominé par une offre hôtelière en 2011, le cirque de Salazie a perdu près de la moitié de sa capacité en lits hôteliers tandis que l'offre-lit en locations saisonnières a triplé en 7 ans et celle des gîtes a doublé. L'offre camping est restée stable.

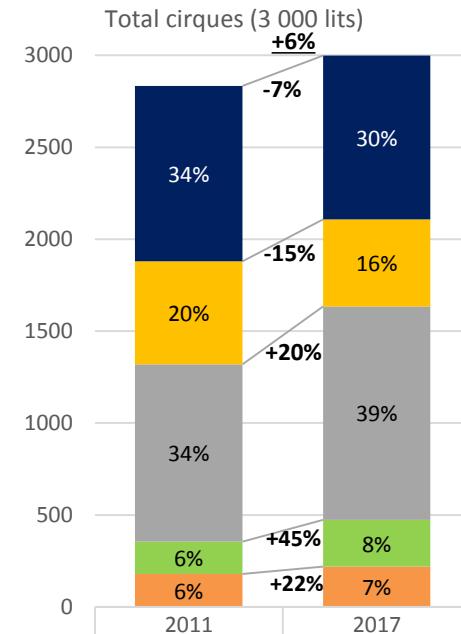
La baisse de l'offre hôtelière est due à la fermeture du Domaine des Songes (20 chambres, 2*) au nord et de l'Orchidée Rose (6 chambres, NC) à l'Est. La croissance de l'offre est localisée au nord-ouest avec l'ouverture d'un gîte de 35 lits et au sud-est via de nombreuses ouvertures de locations saisonnières dispersées dans le cirque.

Une progression de l'offre plus lente que le reste de l'île

Au global, l'offre en hébergements touristiques des trois cirques a progressé plus lentement que les microrégions. En effet, les gîtes qui représentent 39% des hébergements des cirques sont le mode d'hébergement qui a connu la croissance la plus faible depuis 2011 sur l'île. À cela s'ajoute la diminution de 149 lits sur l'hôtellerie et les locations saisonnières sur la période. D'une manière globale, l'offre hôtelière des cirques s'est affaiblie.



	2011	2017
Location saisonnière	30	112
Hôtel	150	80
Gîte d'étape et de randonnée	84	162
Chambre d'hôtes	68	103
Camping	100	100



	2011	2017
Location saisonnière	954	891
Hôtel	560	474
Gîte d'étape et de randonnée	964	1161
Chambre d'hôtes	175	253
Camping	180	220

Conclusion:

Au global la capacité-lits des cirques de La Réunion a connu une faible progression depuis 2011.

La tendance globale sur les cirques est le développement des hébergements alternatifs de type gîtes, chambres d'hôtes et campings. L'hôtellerie et les locations saisonnières ont au contraire vu leur offre diminuer.

Au niveau des produits, les gîtes d'étape et de randonnée sont des produits souvent datés, qui offrent parfois des conditions d'hébergement assez rudimentaires. De même, hormis quelques hôtels rénovés, les hôtels présents dans les cirques sont des structures anciennes, en besoin de rénovation.

NORD

- Une offre en hébergement de type hôtellerie d'affaires
- Une forte concentration sur Saint-Denis
- Des projets hôteliers en cours
- Un déficit d'enseignes internationales pour un pôle de tourisme d'affaires
- Des projets en cours sur Saint-Denis

QUEST

- Un pôle de concentration sur le littoral de Saint-Paul
- Une offre principalement constituée d'hôtels milieu de gamme axés sur le balnéaire
- Un fort développement de l'offre depuis 2011 (hôtels et campings)
- De nombreux projets en cours

CIRQUES

- Une faible dotation en lits touristiques marchands
- Une concentration de l'offre sur Cilaos
- Un développement quantitatif de l'offre limité, malgré une progression sur Salazie
- Des structures anciennes au confort parfois rudimentaire

EST

- Une microrégion faiblement dotée en hébergements touristiques marchands
- Très faible présence d'hôtels
- Léger développement des chambres d'hôtes, campings et locations saisonnières

SUD

- Une concentration importante de l'offre au Sud
- Un développement relativement faible depuis 2011
- L'émergence d'un pôle hôtelier sur Saint-Pierre
- Une majorité de locations saisonnières

■ L'offre en hébergements touristiques marchands: tendances récentes

L'émergence d'une dynamique de groupes hôteliers

Sur les cinq dernières années, l'offre hôtelière réunionnaise s'est progressivement structurée autour de groupes régionaux :

- Le groupe **Exsel Authentic Hotels**, fondé en 2012, propriétaire de 5 hôtels (Roseau des Sables, Florallys, Ermitage Boutik hotel, Alamanda et le Mercure Creolia) et gestionnaire de trois autres établissements (le Victoria, le Battant des Lames et le Vieux Cep), soit 415 chambres au total. Le groupe a remporté la concession du futur écolodge au Maïdo. Sa croissance dynamique s'est également matérialisée par l'acquisition de deux restaurants. Le groupe emploie environ 450 personnes.
- Le groupe **Coté Sun Hotels**, fondé en 2015 qui détient la gestion de 5 hôtels (Dina Morgabine, Saint-Pierre, Les Créoles, l'Archipel, le Tama) et la commercialisation de 2 hôtels (le Cilaos, le Boucan Canot), soit environ 365 chambres.
- Le groupe **Lux* Hotels & Resorts Mauritius**, qui possède 2 hôtels de grande capacité: le Lux et le Récif, soit 320 chambres. C'est le seul groupe international (basé à Maurice): il détient des hôtels à Maurice, Maldives, Chine, Emirats Arabes Unis, Turquie, Vietnam. Il bénéficie ainsi d'une attractivité supérieure auprès des clientèles étrangères
- Le groupe **Apavou Hotels resorts & spa** (fondé en 1965) détient l'hôtel Saint-Denis (123 chambres), les Aigrettes (97 chambres) et 3 hôtels actuellement fermés
- Le groupe **Hotels & Co** qui possède deux établissements (145 chambres): le Palm hôtel & spa et Iloha Seaview hotel ainsi qu'une marque de spa et une cave à vin. Le groupe emploie environ 170 personnes.

L'avantage pour ces groupes est principalement la **mutualisation des certains coûts** (d'approvisionnement, de marketing, de commercialisation) ainsi que la possession d'une véritable **expertise métier**.

Une montée en gamme de l'offre, sous la double tendance suivante:

- Création d'unités balnéaires** (resort ou mini resort) **nouvelle génération** haut de gamme : Akoya, Villa Delisle, Palm hôtel et milieu de gamme: Battant des Lames, Dina Morgabine
- Emergence d'unités positionnées sur des produits haut de gamme à vocation eco-friendly**, capitalisant sur leur localisation (pleine nature ou environnement isolé ou calme) : le Lodge des Tamarins, le Dimitile (ancienne case créole du 17ème), projet parc hôtel du Maïdo

L'émergence des hébergements atypiques

Sur la dernière décennie, l'île a vu l'émergence de quelques offres d'hébergements insolites, dont les principales caractéristiques sont:

- Une architecture particulière
- Une bonne intégration paysagère
- Une cohérence du produit avec son environnement immédiat
- Un principe éco-responsable: éco-construction (utilisation de matériaux naturels type bois...)

Les formes des ces hébergements sont très hétérogènes. Parmi les unités insolites de La Réunion, on trouve (entre autres):

- Des cabanes: *Des cabanes sur une île*
- Des bulles: *Bubble Dôme; Kaz'insolites*
- Des écolodges: *Diana Dea Lodge, Lodge des Tamarins*
- Un camping: *Entre 2 songes*

La majorité des ces structures sont localisées sur les pentes. Elles présentent un concept original soit:

- par le contenant des logements qui a une utilité déviée (bulles)
- soit pas leur localisation (dans les arbres)
- soit par la thématique

Encore peu développés sur l'île (moins de 10 unités), les hébergements au caractère atypique répondent à deux objectifs principaux:

- Satisfaire une demande davantage orientée sur l'expérience client** avec une quête d'imaginaire, d'émotion, d'authenticité, d'altérité
- Contribuer à l'image de la destination**, via quelques concepts « locomotives »














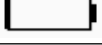
Conclusion:

La dynamique des groupes hôteliers a amorcé une structuration de l'offre hôtelière, avec l'amorce du développement de concepts « nouvelle génération ».











Certains hébergements atypiques qui sont apparus remportent un fort succès et contribuent à l'attractivité de la destination. Toutefois, la taille restreinte de ce type d'hébergement en limite l'impact sur la chaîne d'approvisionnement et l'emploi.

■ L'offre en hébergements touristiques marchands: les projets en cours (hôtels/résidences)











Lors des entretiens réalisés auprès des différents interlocuteurs, nous avons identifié les projets suivants:

Réalisation	Catégorie	Localisation	Nombre d'unités	Date d'ouverture	Avancement	Statut - points de blocage éventuels	Profil investisseur
Ouest							
Résidence de tourisme (Odyssey Développement)	4-5*	La Saline- Les-Bains	84 chambres	2019		En construction - le promoteur recherche un exploitant	Promoteur immobilier
Réouverture du Grand hôtel des Mascareignes	3*	Boucan-Canot	155 chambres	NC		En pré-commercialisation	Apavou
Ecolodge du Maido (Exsel)	4*	Maido	59 ch.+10 bungalows	2018		Travaux en cours ou imminents	Exsel
Réhabilitation ancienne Villa du Soleil	4*	Saint - Gilles- Les Bains	18 chambres	NC		En attente des financements de la région - PC déjà déposé	Privé indépendant
Hôtel mi affaires-mi loisirs en front de mer (marché forain) avec piscine, restauration et espace bien-être	3-4*	Front de mer Saint - Paul	60 chambres	NC		En attente du déménagement de l'antenne du département	NC
Hôtel sur terrain vague - Saint-Gilles les Bains	3*	Saint-Gilles	20 chambres	NC		PC déposé début 2017	NC
Hôtel Jardin d'Eden (sur foncier CBO)	4*	L'Ermitage les bains	80 chambres	NC		Discussions en cours	Promoteur immobilier
Hôtel le Majestic avec restaurant et centre de SPA	4*	L'Ermitage les bains	80 chambres	NC		PC en cours d'obtention	Promoteur immobilier
Boutique hôtel haut de gamme sur ancienne villa créole - Villa Dussac	4*	Saint-Gilles	15 chambres	NC		Le porteur de projets essaye de racheter la parcelle voisine; appel à projet hôtellerie de Charme lancé par la Région	Investisseur privé
Ecolodge glamping	NC	Bois Rouge	NC	NC		Négociation du foncier en cours + recherche d'exploitant	NC
Réouverture Résidence Apolonia	4*	Saint-Leu	100 chambres	2019		Discussions en cours	Promoteur immobilier
EDF résidence de tourisme villages vacances	NC	Saint Gilles Les Bains	55 bungalows	2018		Discussions en cours	Investisseur privé
Fusion camping et nouvel hôtel sur le site de Village Corail (Département de La Réunion)	5*	L'Ermitage les bains	NC	NC		Stade de projet	NC
Projet hôtel d'affaires	NC	Le Port	NC	NC		Stade de projet	NC

■ L'offre en hébergements touristiques marchands: les projets en cours (hôtels/résidences)

Réalisation	Catégorie	Localisation	Nombre d'unités	Date d'ouverture	Avancement	Statut- points de blocage éventuels	Profil investisseur
Nord							
Hôtel d'enseigne internationale sur site du quadrilatère Rontaunay	4*	Saint-Denis	150 chambres	2021		Demande de PC en cours et organisation de la maîtrise d'ouvrage	Promoteur immobilier
Réouverture de la résidence des Jardins de Bourbon	2-3*	Saint-Denis	260 chambres	NC		-	Apavou
Hôtel Double Tree aéroport Roland Garros	4*	Sainte-Marie	175 chambres	2018		Projet à l'étude- en discussion	Investisseur privé
Réouverture du Lancastel	2-3*	Saint-Denis	130 chambres	NC		Projet à l'étude- en discussion	Apavou
Hôtel économique sur le Pôle Océan	3*	Saint-Denis	90 chambres	NC		Projet à l'étude- en discussion	Promoteur immobilier
Hôtel économique à l'entrée de l'aéroport	2-3*	Sainte-Marie	80-100 chambres	NC		Stade de projet	NC
Sud							
Hôtel Lux sud sauvage (Le Superbe)	5*	Saint-Philippe	82 villas	2019		En construction mais stoppée	Groupe chinois
Hôtel attenant au golf	4-5*	Etang-Salé	NC	NC		Foncier du département- appel à projets lancé	NC
Ecolodge du volcan+ écogîte	-	Sainte-Rose/Saint-Joseph	Gîte: 100 lits	2020-2021		Foncier du département – appel à projets en cours de validation	NC
Est							
Hôtel Restaurant Spa Salana (ex Domaine des Songes)	4*	Salazie	31 chambres	2019		Projet à l'étude- en discussion	Investisseur privé

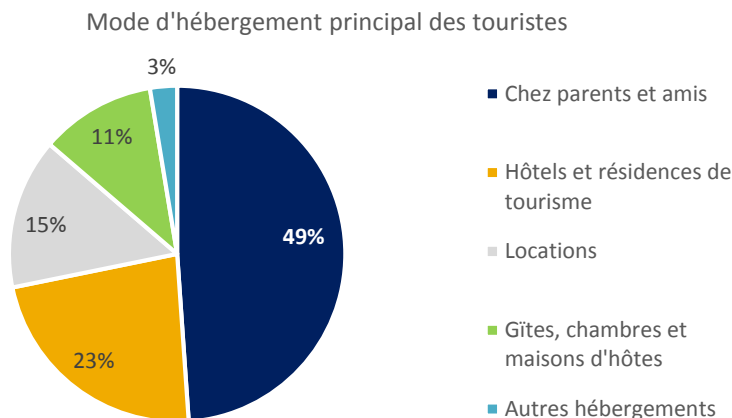
■ L'offre en hébergements touristiques marchands: les projets en cours (hébergements alternatifs)

Réalisation	Catégorie	Localisation	Nombre d'unités	Date d'ouverture	Avancement	Etat d'avancement / points de blocage	Profil investisseur
Ouest							
Chambres d'hôtes Le Bois de couleurs	4 épis	Marla, Mafate	5	2018		3 chambres construites, 2 chambres en attente de finition faute de trésorerie	Investisseur privé
Résidence de vacances EPAF camping des finances publiques	NC	La Saline Les Bains	16 habitations légères de loisirs	2019		Dépôt de PC novembre 2017 - travaux en cours	Association de tourisme social
Chambre d'hôtes	3 clés	La Possession	3	2018		Attente réponse subvention / Début construction janvier 2018 / 3 chambres avec table d'hôtes	Investisseur privé
Nord							
Gîte rural	3 épis	Sainte Marie	1	2018		Attente convention région	Investisseur privé
Sud							
Chambres d'hôtes	3 épis	Plaine des Palmistes	5	2018		En construction	Investisseur privé
Chambres d'hôtes	3 clés	Cilaos	5	2018		En construction - difficulté avec entreprise de construction	Investisseur privé
Gîte de groupe	3 épis	Cilaos	7	2018		Validation Esquisses/ Elaboration du prévisionnel	Investisseur privé
Chambre d'hôtes	3 clés	Entre-Deux	2	2018		Elaboration du prévisionnel	Investisseur privé
Est							
Chambres d'hôtes	3 clés	Saint-Benoit	3	2018		Montage financier	Investisseur privé
Cabanes insolites		Saint-Benoit	5	2019		Etude Région	Investisseur privé

Conclusion:

De nombreux projets en cours, notamment dans l'Ouest mais dont très peu sont confirmés. Les principaux points de blocage des projets concernent la maîtrise du foncier et/ou le montage financier.

L'importance de la demande en hébergements non marchands à La Réunion



Source: IRT/MTA

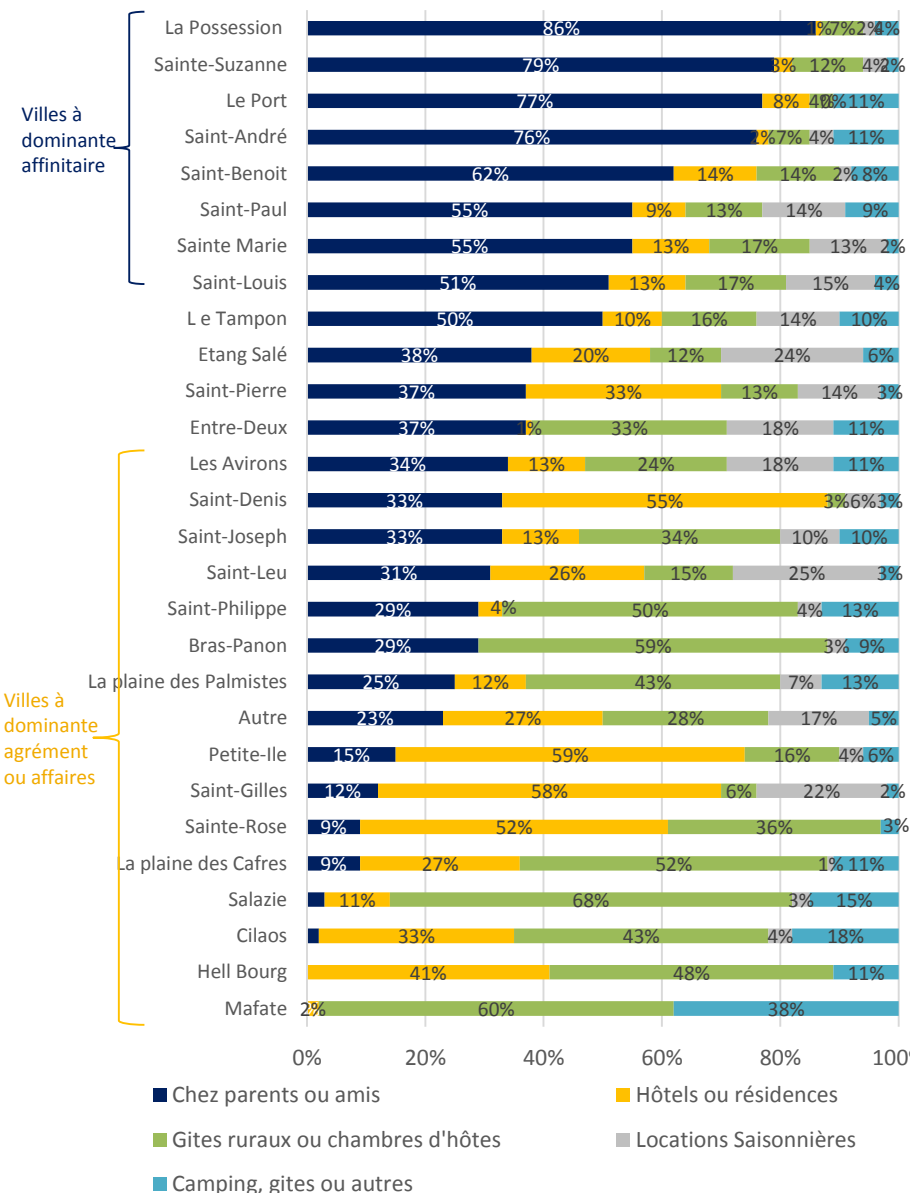
- **L'hébergement chez les parents et amis représente le mode d'hébergement majoritaire (49%)**, en lien avec l'importance du tourisme affinitaire
- **23% des touristes logent à l'hôtel** ou en résidence hôtelière
- **26% des touristes préfèrent dormir dans des locations** (qui permettent souvent une plus grande autonomie et à un coût moins élevé), dans des gîtes, maisons et chambres d'hôtes (coût moindre, plus d'authenticité).

Une demande très variée en typologie d'hébergement selon la ville

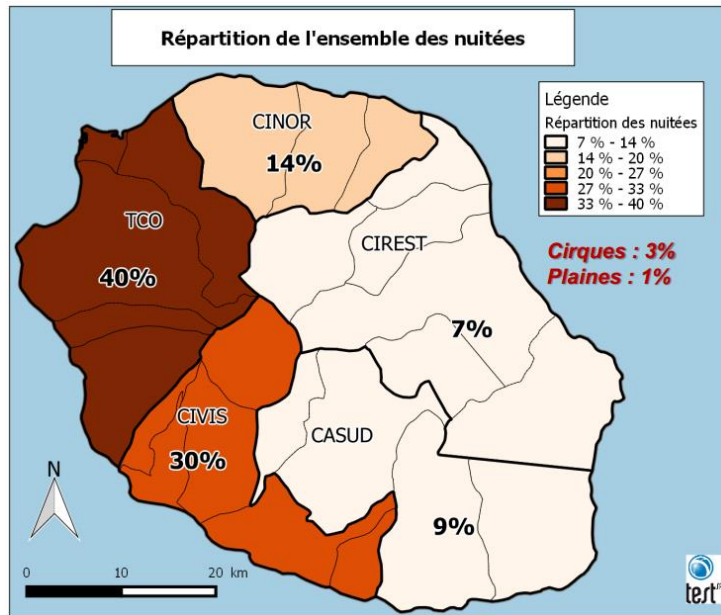
Les types d'hébergements consommés par les touristes apparaissent très différents selon la ville de résidence, faisant émerger des profils de villes différents:

- **Des villes à dominante affinitaire:** La Possession, Sainte-Suzanne, Le Port, Saint-Benoit, Saint-Paul et Sainte-Marie
- **Des villes à dominante agrément et affaires** dont notamment Mafate, Hell-Bourg, Cilaos, Salazie, La Plaine des Cafres, Saint-Gilles, Petite-Île, Saint-Leu, Saint-Denis...Au sein de ces villes, certaines sont principalement demandées pour de l'hôtellerie (Saint-Gilles, Petite-Île, Saint-Denis, Sainte-Rose) alors que d'autres concentrent une majorité d'hébergements alternatifs (Mafate, Saint-Philippe, Saint-Joseph, Salazie...)

Hébergement principal utilisé par les touristes selon la ville de résidence



Une demande majoritairement concentrée sur la façade ouest de l'île



Source: Enquête comportement des touristes extérieures à La Réunion – IRT/Test.sa

Le **TCO** et la **CIVIS** concentrent respectivement **40%** et **30%** des nuitées de l'île. Ce sont les microrégions qui captent le plus de nuitées d'agrément (respectivement 45% et 37% des nuitées d'agrément) et le plus de nuitées affinitaires (respect. 36% et 27%).

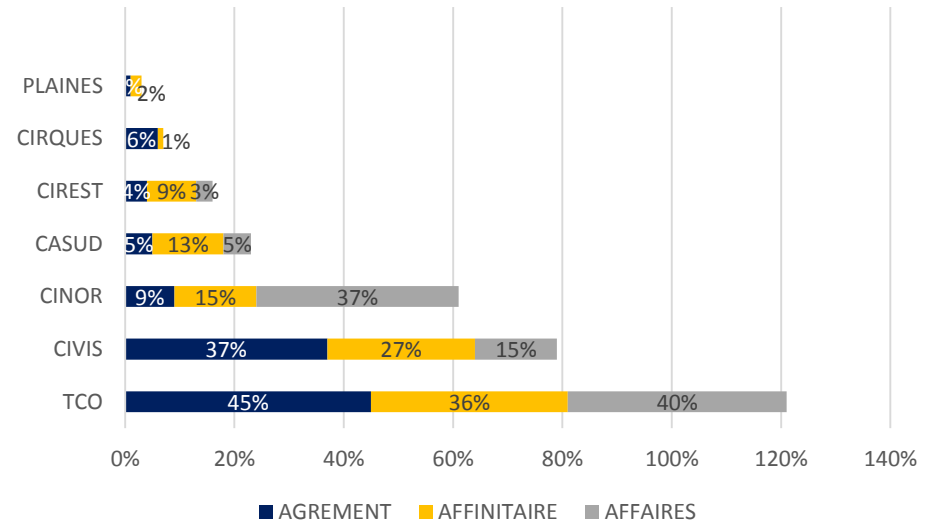
La **CINOR** attire elle davantage de **nuitées affaires** (37% des nuitées affaires), en lien avec le rôle de chef-lieu de Saint-Denis.

La **CIREST** et la **CASUD** sont les microrégions les moins productrices de nuitées; elles captent moins de 10% des nuitées touristiques chacune alors que 33% des touristes ont visité la CIREST et 25% la CASUD en 2016 .

De même, les cirques et les plaines ne captent que 3% et 1% des nuitées de l'île alors que 31% et 10% des touristes s'y rendent en visite au cours de leur séjour.

Ainsi, le taux de transformation de la visite de ces microrégions en nuitées est faible. Ceci s'explique d'une part par une faible durée moyenne de séjour dans ces secteurs ainsi qu'une offre limitée en hébergements touristiques.

Répartition des nuitées d'agrément, affinitaires et affaires par microrégion



Source: Enquête comportement des touristes extérieures à La Réunion – IRT/Test.sa

Une demande concentrée à 70% sur 7 villes

Saint-Gilles, Saint-Pierre et Saint-Denis concentrent 50% des nuitées de l'île. En ajoutant Saint-Leu, Saint-Paul, le Tampon et Etang-Salé, cette proportion atteint 70% des nuitées, captées par ces 7 villes.

Conclusion sur la demande:

- La demande affinitaire représente près de la moitié de la demande en hébergements touristiques des touristes extérieurs
- La demande en hébergements touristiques est fortement concentrée dans l'Ouest de l'île, qui accueille la majorité des touristes d'agrément, affinitaires et d'affaires
- Toutefois, l'analyse précédente n'intègre pas la demande en hébergements touristiques des résidents de l'île, qui est importante

Zoom sur l'hôtellerie classée

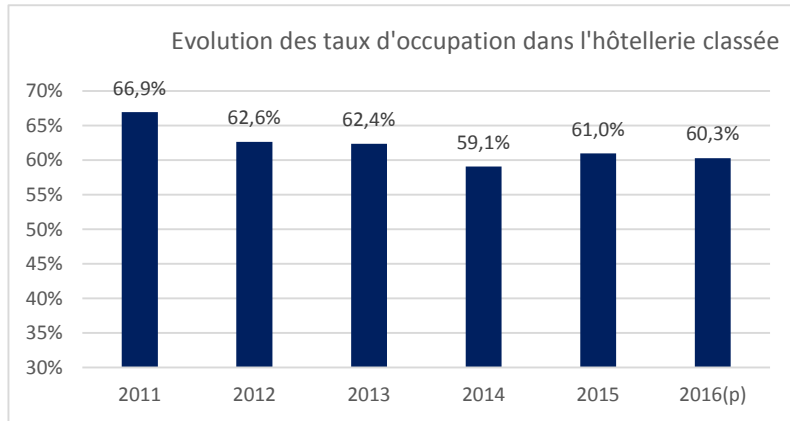
Une fréquentation hôtelière en progression depuis 2015

Avec **1,2 millions de nuitées en 2016** (soit + 13% vs. 2015), la fréquentation hôtelière continue sa progression amorcée en 2015. Toutefois, si le nombre de chambres occupées a cru de +10% en 2016, l'offre disponible a progressé de +11%, en lien avec l'ouverture de nouveaux hôtels. Ces variations expliquent ainsi le **léger recul du taux d'occupation des hôtels** (-0,7 point) par rapport à 2015, passant de 61% à 60%.

Du fait de nouvelles ouvertures et de nouveaux classements dans ces segments, la fréquentation est particulièrement dynamique dans les hôtels **3 étoiles** (+25% de nuitées) et haut de gamme, **4 et 5 étoiles** (+13% des nuitées).

Les hôtels non classés subissent eux une diminution de fréquentation de -10%, en raison d'une baisse de l'offre liée au nouveau classement de deux établissements.

Géographiquement, ce sont les microrégions de l'**Ouest** et du **Sud** qui ont le plus profité de l'accroissement de la fréquentation hôtelière avec respectivement une croissance de +16% et +12% en 2016.

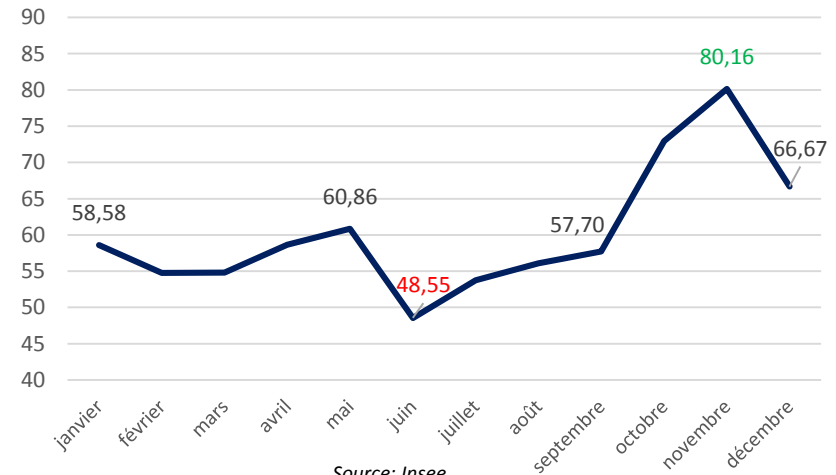


Source: Insee

Si le taux d'occupation moyen n'atteint pas son niveau record de 2011, il a tout de même retrouvé son niveau d'avant crise (2005). De plus, l'année 2017 semble profitable à l'hôtellerie puisque le taux d'occupation des hôtels a augmenté de +4 points au 1^{er} trimestre par rapport à 2016 et de +5 points au 2nd semestre par rapport à 2016.

Une concentration de la fréquentation hôtelière sur le dernier trimestre

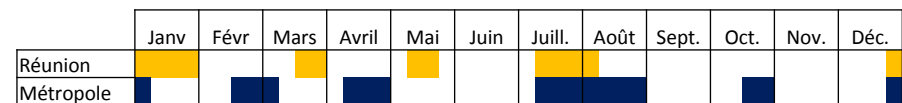
Saisonnalité de la fréquentation hôtelière (en %)



Source: Insee

- La **haute saison** s'étend de **mi-octobre à mi-décembre** avec des taux supérieurs à 70%
- Le mois de **juin est le mois le plus creux** avec une occupation inférieure à 50%
- Le reste de l'année les taux d'occupation oscillent entre 50 et 70%
- Les hôtels réunionnais profitent à la fois des vacances scolaires de métropole et de celle de La Réunion, ce qui permet d'atténuer la saisonnalité du fait d'un calendrier scolaire différent

Calendrier des vacances scolaires (Réunion et métropole)



Une clientèle française largement majoritaire

En 2016, la **clientèle française** (dont la clientèle de métropole et la clientèle locale) **représente 87% des nuitées hôtelières**. Les allemands et les suisses sont les nationalités les plus représentées parmi les clients étrangers: ils constituent 40% des clients étrangers dans les hôtels.

Synthèse de la demande

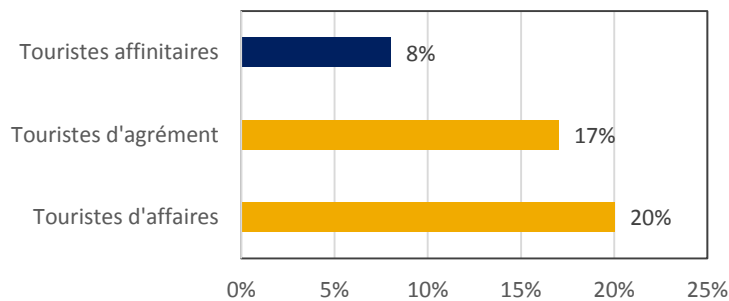
Type	Poids de la demande en héb. marchands	Localisation	DMS	Origine géographique	Type de produit consommé
Affinitaire	FAIBLE	Principalement concentrée sur l'Ouest	21,4 jours	France métropolitaine en grande majorité (~90%)	<ul style="list-style-type: none"> Majoritairement (+de 90%) hébergés chez famille & amis Pour les autres: produits qui laissent une grande autonomie au client: résidences de tourisme, meublés...
Agrément	FORTE	Littoral Ouest surtout (Saint-Gilles) en Sud complément	16,4 jours	<ul style="list-style-type: none"> France métropolitaine Europe: Allemagne, Belgique, Luxembourg 	<ul style="list-style-type: none"> Hôtels de séjour type balnéaire en majorité Complément de demande en hébergements alternatifs en itinérance (gîte de randonnée, chambre d'hôtes...), locations
			2 jours (WE)	Locale résidente	<ul style="list-style-type: none"> Hôtels ou résidences de tourisme Hébergements alternatifs: écolodges, gîtes
Affaires	FAIBLE	Zones urbaines: Saint-Denis, Saint-Pierre, Le Port	13 jours	<ul style="list-style-type: none"> Locale Métropolitaine Zone Océan Indien (Maurice) 	<ul style="list-style-type: none"> Hôtels d'enseignes internationales, localisés en centre-ville, produits standardisés

Bilan analytique

Les attentes en termes d'hébergement

L'enquête sur le comportement des touristes extérieurs à La Réunion révèle que **l'hébergement constitue le second thème** (après celui des déplacements) **pour lequel les touristes ont des attentes non satisfaites**. 14% des touristes interrogés auraient en effet des attentes non satisfaites en termes d'hébergement.

Part des touristes avec des attentes non satisfaites en termes d'hébergement selon le type de touriste



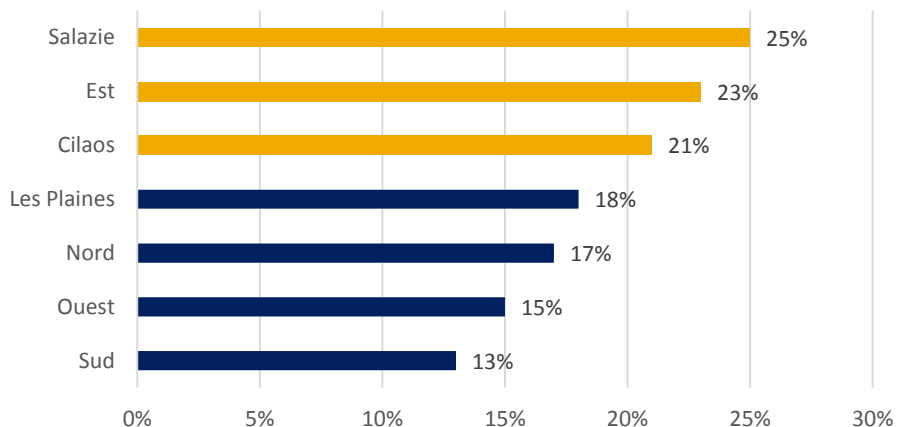
Source: Etude sur le comportement des touristes extérieurs à La Réunion, IRT/Test.sa

Les attentes sont plus importantes sur **Salazie, Cilaos**, et sur l'**Est**, qui représentent **les zones les moins dotées en offre d'hébergements**.

Les points d'amélioration suggérés par les clients concernent en majorité **l'accès internet** (28%) et les **équipements des hébergements** (26%). Ils concernent les services à hauteur de 11%.

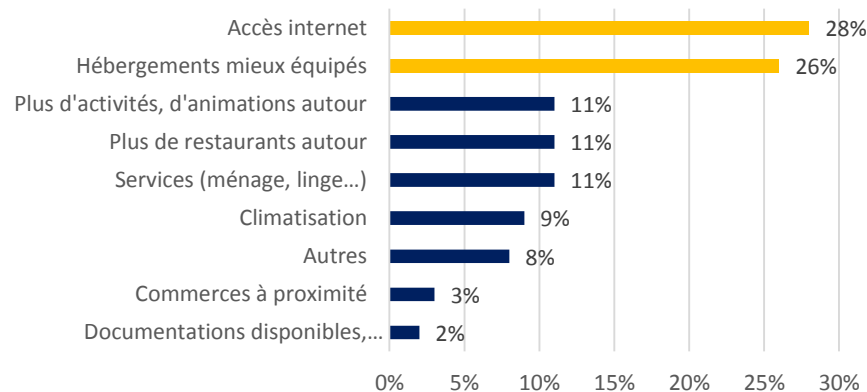
Plusieurs points font référence à **l'environnement immédiat** des hébergements: offre de **restauration**, de **commerces** et d'**animations** plus abondante à proximité.

Part des touristes avec des attentes non satisfaites en termes d'hébergement selon la zone de résidence



Source: Etude sur le comportement des touristes extérieurs à La Réunion, IRT/Test.sa

Points d'attentes supplémentaires concernant les hébergements

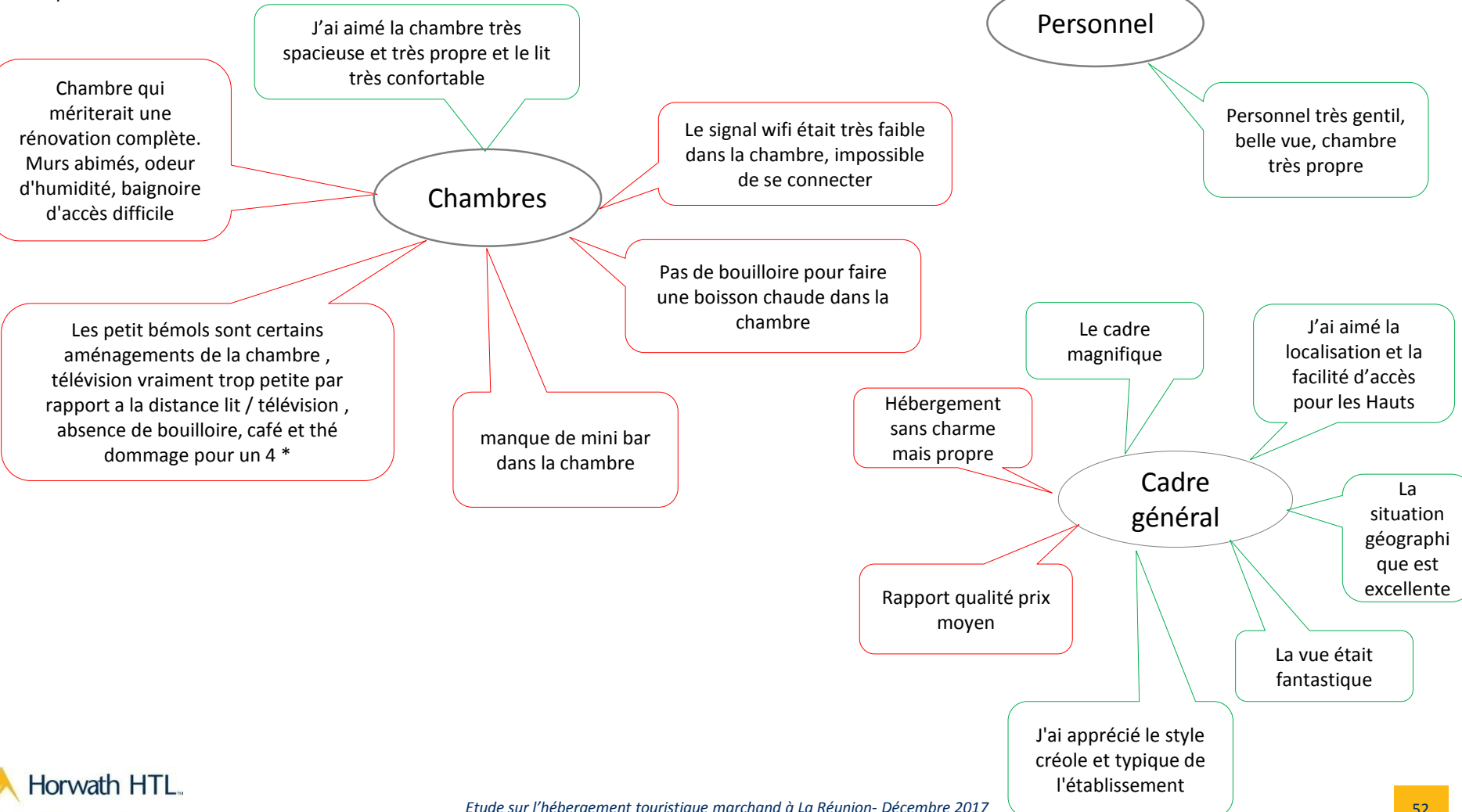


Source: Etude sur le comportement des touristes extérieurs à La Réunion, IRT/Test.sa

Analyse sémantique des commentaires clients

A partir des commentaires clients laissés sur les plateformes de réservation, nous avons analysé les points de satisfaction et d'insatisfaction des clients pour 35 unités d'hébergement sur l'île (dont les 2/3 d'hôtels classés).

Nous avons sélectionnés des commentaires aux thèmes récurrents et avons réalisé le verbatim ci-dessous, en regroupant les commentaires clients par rubrique:



Equipements de l'hôtel/services

Hamam, sauna et jacuzzi à disposition pour se relaxer après une journée de randonnée sont un plus appréciable

Manque d'activités pour les enfants

L'immense piscine chauffée est un plus!

La navette gratuite pour aller à Saint-Gilles est un plus!

Domage qu'il n'y ait pas beaucoup d'animations sportives ou jeux avec des animateurs

Domage que la piscine n'était pas chauffée en ce début d'hiver austral

Prix du petit-déjeuner élevé, pour 12€, il manque des choses

Faible rapport qualité/prix du petit déjeuner

Restauration

Le petit déjeuner n'est pas à la hauteur du standing de l'hôtel

Le petit-déjeuner a été fort apprécié par ma fille et moi offres diversifiées et les produits locaux tels que le jus de canne et les confitures sont un réel plus.

Synthèse de l'analyse sémantique des commentaires clients

Points de satisfaction	Points d'insatisfaction
Localisation: le cadre naturel, les vues sur les paysages, l'accessibilité facile aux plages ou aux cirques	Equipements et mobiliers vieillissants dans les chambres: décoration passée, mauvaise insonorisation
Accueil: gentillesse du personnel	Confort: dysfonctionnement du wifi et de la climatisation, taille des parkings limitée, absence de plateau de courtoisie, ...
Confort: bonne literie, propreté des chambres	Offre de restauration décevante: faible rapport qualité prix, volonté d'avoir des produits locaux (fruits exotiques) au petit-déjeuner
Qualité des espaces extérieurs: grandes piscines chauffées valorisées	Manque d'animations: soirées créoles, sports, club enfants...
Equipements de bien-être appréciés quand ils sont présents : sauna, hammam, jacuzzi	Manque de charme des établissements

Conclusion:

Au global, les établissements réunionnais semblent satisfaire la majorité des clients, sans pour autant déclencher un effet d'admiration ni de pleine satisfaction qui entrainerait une part supérieure de structures jugées excellentes (avec une notation supérieure à 8,5/10).

Les fondamentaux de l'offre en hébergements touristiques tels que la localisation des établissements, l'accueil, l'amabilité du personnel, la propreté...sont jugés corrects par les clients mais les équipements et services complémentaires ne répondent que partiellement à leurs attentes.

Les structures sont en effet souvent jugées vieillottes, avec un déficit d'entretien et de rénovation patent. Les chambres manquent d'agrément (plateau de courtoisie, connexion Wi-Fi, fonctionnement de la climatisation...) et leur décoration est datée. L'offre de restauration est décevante et le manque d'animations sur site sont deux autres points de moindre satisfaction.

D'une manière générale, les établissements respectent les basiques de confort mais sont perçus comme n'ayant ni identité propre ni charme particulier. L'aspect « local » semble lui aussi faire défaut: les clients souhaiteraient voir plus d'authenticité et de tradition (identité créole) dans l'animation, la restauration et la décoration...

Les enjeux majeurs pour La Réunion visent à ré-enchanter son offre d'hébergements par:

- La construction raisonnée d'hébergements catalyseurs d'une expérience touristique exceptionnelle et permettant de développer la renommée de La Réunion sur la scène touristique internationale,
- L'accompagnement des programmes d'entretien et de rénovation des structures existantes

Ces axes de développement visent à offrir une satisfaction optimisée des clientèles grâce à :

- Une expérience client construite sur le contact: disponibilité du personnel, ambiance décontractée, animation...
- Une identité affirmée et cohérente : décoration soignée, présence de l'aspect « local »...
- Une expérience 360 °: La possibilité d'activités proposées sur site (VTT, randonnée...) et l'offre bien-être (jacuzzi, spa, massages...)
- Des prestations avec un bon rapport qualité/prix sans valorisation du superflu
- La possibilité de séjourner en famille et sans contrainte

■ Les mesures d'aide au développement de l'offre: les subventions

Concernant l'hôtellerie

Les subventions FEDER (Fonds européen de développement régional): Volet tourisme

Les actions relatives au volet tourisme du programme FEDER 2014-2020 visent à soutenir le développement et l'entretien de l'offre d'hébergement sur l'île permettant in fine, la création et le maintien des emplois dans les structures d'hébergement. Elles concernent aussi bien les projets de création que d'extension et rénovation.

Pour bénéficier de ces fonds, les entreprises doivent respecter un certain nombre de critères:

- Être inscrite au registre du commerce à La Réunion
- Présenter la demande écrite avant le début des travaux
- Respecter les normes environnementales et réglementaires
- Le projet doit créer des emplois permanents
- Le projet doit être rentable économiquement

Les montants accordés sont synthétisés dans les tableaux ci-contre.

Les aides d'état à la modernisation de l'hôtellerie dans les DOM (LODEOM)

- **Bénéficiaires:** Exploitants et propriétaires d'établissements hôteliers de moins de 100 chambres existants depuis 15 ans
- **Montant:** Subvention maximale de 5 000 €/chambre, dans la limite de 60 chambres, montant maximal de 300 000 € par établissement
- **Critères d'attribution:** Les subventions sont accordées pour un projet d'extension ou réhabilitation visant à améliorer la qualité des bâtiments et équipements de l'établissement de manière assimilable à une extension, à la diversification de production ou à un changement fondamental dans le processus de production (n'intègre pas l'investissement de remplacement). Les aides sont accordées une seule fois par établissement. Le bénéficiaire doit s'engager à exploiter le projet durant au moins 5 ans

Les subventions ont l'avantage d'être versées directement au porteur de projet et permettent ainsi de constituer une avance de trésorerie pour les établissements de petite et moyenne taille afin d'entamer les travaux.

Projets de création (FEDER 3.02):

Catégorie	Descriptif	Taux de subvention	Plafond
Hôtels 3*	Ecolodges ou projet d'envergure**	25 K€ (40 K€ pour les Hauts)	3 M€
Hôtels 4* & 5*		40 K€ (60 K€ pour les Hauts)	3,5 M€
Hôtels 3*	Autres projets de création (30 ch. Min. ou 25 dans les Hauts)	15 K€ (25 K€ pour les Hauts)	1,5 M€
Hôtels 4* & 5*	Petite hôtellerie de charme mini 4*, de 6 à 29 ch. (24ch. Dans les Hauts)	20 K€ (30 K€ pour les Hauts)	1,5 M€

** : projet de grande qualité environnementale et architecturale, de grande capacité et créateur d'emplois.

Projets d'extension/rénovation (FEDER 3.05):

Catégorie	Descriptif	Taux de subvention	Plafond
Hôtels 2* RT 2* min. (hors extension)	Rénovation, diversification, mise aux normes, investissements péri-hôteliers	30 à 60%	1,5 M€
Hôtels 2* et 3*	Extension	15 K€ (25 K€ pour les Hauts)	
Hôtels 4* & 5*	Extension	20 K€ (30 K€ pour les Hauts)	

■ Les mesures d'aide au développement de l'offre: les subventions

Concernant les hébergements alternatifs

Les subventions FEADER (Fonds européen agricole pour le développement rural)

Le dispositif POE (préparation opérationnelle à l'emploi) intègre deux lignes d'aides pour les hébergements alternatifs, à savoir:

- **La ligne 6-4-2:** Hébergements touristiques et restauration privée dans les Hauts

Objectif: accroissement de la qualité des structures d'hébergement et de restauration en milieu rural en corrélation avec une volonté régionale de satisfaire la demande exprimée par la clientèle locale, et de répondre à un flux de touristes extérieurs plus importants

Subventions pour les investissements concernant:

- Création d'un établissement
- Extension d'un établissement existant
- Diversification de production d'un établissement vers des produits qu'il ne produisait pas auparavant
- Changement fondamental de l'ensemble du processus de production d'un établissement existant

Critères d'éligibilité:

- Être installé en milieu rural (zone des Hauts, zones inscrites en espace agricole, de continuité écologique ou de coupure d'urbanisation au niveau du SAR)
- Effectif inférieur à 10 personnes et dont le CA est inférieur ou égal à 2 millions d'euros
- Apporter au minimum 25% de l'investissement en fonds propres

Les montants accordés sont synthétisés dans les tableaux ci-contre (taux de base fixé 30%, bonifié jusqu'à 60% maximum de l'investissement si utilisation d'énergies renouvelables, recours à des aménagements paysagers respectueux de l'environnement, démarche de labellisation).

Intitulé	Taux de subvention	Plafond	Conditions
CONSTRUCTION - EQUIPEMENT			
Gîte	30-60%	120 K €	Agriculteurs, artisans, micro entreprises
Chambre d'hôtes	40-60%	40 K€ par ch. d'hôtes	Propriétaires labellisés
Structure de charme		120 K€	
Gîte d'étape	30-60%	100 K€	Agriculteurs, artisans, micro entreprises
Camping chez l'habitant		20 K€	Artisans, micro-entreprises
Camping à la ferme		20 K€	Agriculteurs
Hébergement insolite		140 K€	Agriculteurs, artisans, micro entreprises
Ferme auberge		100 K€	Agriculteurs
DECORATION – AMEUBLEMENT AMENAGEMENT PAYSAGER	50%	40 K€	Agriculteurs, artisans, micro entreprises
ETUDES	60%	25 K€	Suivi architectural

La loi de finances 2016 a profondément modifié les dispositifs de défiscalisation Outre-mer. En effet, bien que le dispositif de défiscalisation Girardin a été prolongé jusqu'en 2020, il sera progressivement remplacé par le crédit d'impôt.

La fin du dispositif classique de défiscalisation Girardin industriel

D'après l'article 199 undecies B du CGI, « les contribuables domiciliés en France au sens de l'article 4B peuvent bénéficier d'une réduction d'impôt sur le revenu à raison des investissements productifs neufs qu'ils réalisent dans les départements d'outre-mer.[...] La réduction d'impôt s'applique aux travaux de rénovation et de réhabilitation d'hôtel, de résidence de tourisme et de village de vacances classés, lorsque ces travaux constituent des éléments de l'actif immobilisé. »

Avantage fiscal: Réduction d'impôt de **53,55%** pour les travaux de rénovation et réhabilitation d'hôtel, de résidence de tourisme et de villages vacances classés dans les départements d'Outre-Mer.

Conditions: La réduction d'impôt s'applique aux **investissements productifs** mis à la disposition d'une entreprise (pendant 5 ans minimum) dans le cadre d'un **contrat de location** si **66% de cette réduction d'impôt sont rétrocédés à l'entreprise locataire sous forme de diminution du loyer** et du prix de cession du bien à l'exploitant.

Base éligible: Les éléments non productifs, le montant des subventions perçues et la TVA non récupérable sont retranchés du montant à prendre en compte pour la défiscalisation.

Crédit d'impôt en faveur des investissements productifs en Outre-Mer

En 2016, le crédit d'impôt (38% pour l'IR et 35% pour l'IS) est venu compléter (et remplacera progressivement) le dispositif de défiscalisation de la loi GIRARDIN.

En 2018, les entreprises réalisant un chiffre d'affaires inférieur à 15 millions peuvent encore opter soit pour le crédit d'impôt, soit pour le dispositif Girardin. Ce seuil diminue dans le temps: il sera de 10 millions en 2019 et 5 millions en 2020.

Ce nouveau système permettra aux entrepreneurs locaux de réduire leur propre imposition pour les investissements réalisés, voire de bénéficier d'une véritable subvention d'investissement de la part de l'État pour les plus gros projets.

L'inconvénient est que la somme perçue est mobilisée à l'achèvement des travaux.

Zone franche d'activités (ZFA)

Avantage fiscal:

Abattement sur l'impôt sur le revenu, l'impôt sur les sociétés, la cotisation foncière des entreprises et la taxe foncière. Le taux d'abattement a été dégressif depuis 2008: 80% entre 2008 et 2014; 70 % en 2015, 60 % en 2016, 50 % en 2017 pour devenir nul en 2018.

Conditions:

- S'adresse aux PME de moins de 250 salariés réalisant un CA inférieur à 50 M€ installées dans les DOM
- L'entreprise doit réaliser des dépenses supplémentaires de formation en faveur du personnel d'au moins 5 % des bénéficiaires exonérés par ces abattements

Application de la TVA non perçue récupérable

Ce dispositif permet à une entreprise située dans les DOM-TOM de récupérer la TVA sur un bien d'investissement, bien qu'il soit exonéré de TVA à l'achat.

Aides au fonctionnement spécifiques aux DOM

- **Prime régionale à l'emploi** pour les entreprises du tourisme (PRE): plafond fixé à 40 % de la rémunération brute soumise à cotisation de sécurité sociale versée durant 1 ou 2 ans pour des recrutements en CDI. L'aide est plafonnée à 15 000 € par emploi créé et dans la limite de 500 000 € par projet
- **Exonération de cotisations LODEOM:** exonération de cotisations patronales d'assurances sociales et d'allocations familiales. La rémunération mensuelle versée à chaque salarié est totalement exonérée de contributions sociales dans la limite de 1,7 Smic pour les entreprises du secteur de l'hôtellerie et du tourisme
- Taux de TVA réduit à 8,5%

Toutes ces mesures sont cumulables, le système d'aides est donc plutôt généreux.

Les subventions et aides fiscales au développement de l'offre hôtelière à La Réunion constituent un système avantageux qui permet la création et le maintien d'une offre qualitative et soutient l'attractivité de la destination et l'emploi local.

Toutefois, ce système peut entraîner des effets pervers puisqu'il encourage les investissements hasardeux ou optimisés et donc le développement de produits qui répondent davantage à une logique de défiscalisation plutôt qu'à une logique purement touristique.

La superposition des subventions et des aides fiscales réduit la part des fonds propres dans l'investissement à une part très réduite (entre 10 et 15% parfois) ce qui rend fragile la robustesse financière des établissements sur le long terme. En métropole, les projets hôteliers non aidés bénéficient d'un apport de fonds propres d'environ 40% à 50% de l'investissement total.

Exemples de projets aidés dans le cadre de la ligne FEDER 2-08 (2007-2013)

Date	Etablissement	Objet	Standing	Coût éligible	Europe	Région	Part subventionnée
05/06/2014	Hôtel Les Créoles	Rénovation	3*	399 991 €	93 105 €	62 070 €	39%
07/05/2014	Hôtel à Saint-Gilles	Création	4*	10 786 433 €	1 800 000 €	1 200 000 €	28%
07/05/2014	Hôtel de 25 chambres à Saint-Denis	Extension	3*	2 005 054 €	225 000 €	150 000 €	19%
17/12/2013	Résidence l'Archipel	Rénovation	3*	2 079 951 €	499 188 €	332 792 €	42%
17/12/2013	Palm Hôtel & Spa (SNC)	Rénovation	5*	919 349 €	275 804 €	183 870 €	50%
17/12/2013	Palm Hôtel & Spa (SAS)	Rénovation	5*	1 239 421 €	371 826 €	247 884 €	50%
07/11/2013	Hôtel Le Battant des lames à Saint-Pierre	Création	3*	65 403 000 €	900 000 €	600 000 €	23%
07/11/2013	Hôtel Dina Morgabine 73 chambres	Création	3*	5 869 000 €	1 095 000 €	730 000 €	31%
03/10/2013	Hôtel Le Victoria à Saint-Pierre	Rénovation	3*	483 508 €	116 042 €	77 361 €	40%
05/09/2013	Hôtel de 40 chambres	Création	3*	3 523 453 €	360 000 €	240 000 €	17%
06/06/2013	Hôtel Saint-Pierre 57 chambres	Création	3*	4 797 336 €	855 000 €	570 000 €	30%
06/06/2013	Hôtel Blue Margouillat	Rénovation	5*	1 204 667 €	289 120 €	192 746 €	40%
06/06/2013	Résidence l'Archipel	Rénovation	3*	2 079 951 €	499 188 €	332 792 €	40%
02/05/2013	Hôtel Villa Delisle 41 chambres	Création	4*	5 076 318 €	984 000 €	656 000 €	32%
13/12/2012	Hôtel Akoya 107 chambres	Création	4*	11 367 880 €	1 800 000 €	1 200 000 €	26%
08/11/2012	Hôtel Le Victoria à Saint-Pierre	Rénovation	3*	716 265 €	171 903 €	114 602 €	40%
04/10/2012	Hôtel de 17 chambres	Rénovation	3*	131 345 €	31 522 €	21 015 €	40%
02/08/2012	Hôtel Tama 30 chambres	Création	3*	2 305 590 €	270 000 €	180 000 €	20%
01/03/2012	Hôtel à Saint Pierre	Création	3*	6 075 208 €	9 000 000 €	600 000 €	25%
06/05/2011	Hôtel Iloha	Rénovation	3*	2 152 143 €	516 514 €	344 342 €	40%
06/05/2011	Hôtel Iloha	Extension	3*	1 556 804 €	174 972 €	116 648 €	18%
04/03/2010	Hôtel Alamanda	Extension	2*	995 274 €	194 299 €	129 532 €	33%
04/03/2010	Hôtel Alamanda	Rénovation	2*	51 726 €	9 310 €	6 207 €	30%
05/11/2009	Hôtel Alizé plage	Rénovation	2*	201 646 €	40 227 €	26 818 €	21%
01/10/2009	Hôtel de 10 chambres	Création	3*	1 927 277 €	456 000 €	304 000 €	39%
05/02/2009	Hôtel Mercure Créolia	Rénovation	4*	343 481 €	69 808 €	46 539 €	34%
06/11/2008	Hôtel Les Villas du Lagon	Rénovation + extension	4*	2 533 333 €	456 000 €	304 000 €	30%
03/07/2008	Hôtel les Bougainvilliers	Rénovation + extension + créolisation	2*	228 150 €	53 329 €	35 552 €	39%
03/07/2008	Hôtel Mercure Blue Beach	Rénovation	3*	452 322 €	88 884 €	59 256 €	33%

Source: reunioneurope.org

Exemples de projets aidés dans le cadre de la ligne FEADER 311-1 (2007-2013)

Date	Etablissement	Objet	Coût éligible	Europe	Région	Part subventionnée
05/06/2014	4 chambres d'hôtes labellisées « Clévacances » et prestations de table d'hôtes	Création	191 882 €	57 224 €	38149 €	50%
07/05/2014	Ferme auberge labellisée « Bienvenue à la ferme »	Création	181 459 €	32 778 €	21 852 €	30%
07/05/2014	3 gîtes labellisés « Gîtes de France »	Création	360 365 €	89 705 €	59 803 €	41%
07/03/2013	5 chambres d'hôtes et d'une table d'hôte nationale « Gîtes de France »	Création	342 426 €	90 000 €	60 000 €	44%
13/12/2012	2 chambres d'hôtes labellisées « Gîtes de France »	Création	68 875 €	18 106 €	12 070 €	44%
12/07/2012	2 gîtes et d'une auberge paysanne labellisés « Accueil paysan »	Création	213 368 €	44 170 €	29 446 €	35%
07/04/2011	2 gîtes ruraux labellisés « Gîtes de France »	Création	300 815 €	73 658 €	49 105 €	41%
17/12/2009	5 chambres d'hôtes labellisées « Gîtes de France »	Création	25 700 €	7 710 €	5 140 €	50%
05/02/2009	Un gîte rural et d'une chambre d'hôtes à Sainte-Rose	Création + aménagement	195 108 €	48 000 €	32 000 €	41%

Source: reunioneurope.org

Exemples de projets aidés dans le cadre de la ligne FEADER 312-1 (2007-2013)

Date	Etablissement	Objet	Coût éligible	Europe	Région	Part subventionnée
06/11/2014	4 bulles transparentes - Hébergement insolite- labellisées "Gîtes de France"	Création	205 296 €	31 816 €	21 211 €	26%
05/06/2014	4 chambres d'hôtes labellisées "Clévacances"	Création	240 440 €	75 945 €	50 630 €	53%
05/06/2014	2 chambres d'hôtes labellisées "Gîtes de France"	Création	154 607 €	42 930 €	28 620 €	46%
07/05/2014	3 chambres d'hôtes et un gîte rural labellisés "Clévacances" avec prestations de tables d'hôtes	Création	294 305 €	78 618 €	52 412 €	45%
17/12/2013	Résidence Les Lataniers (4 meublés labellisés "Clévacances«)	Transformation + extension	485 336 €	69 532 €	46 355 €	24%
07/11/2013	Gîte de randonnée labellisé "Rando accueil" à La Nouvelle	Rénovation	15 631 €	2 813 €	1 875 €	30%
03/10/2013	3 bungalows labellisés "Gîtes de France" et prestations de tables d'hôtes	Création	284 762 €	72 354 €	48 236 €	42%
05/09/2013	3 chambres d'hôtes labellisées "Clévacances" et prestations de table d'hôtes à l'Entre-Deux	Création	140 821 €	38 173 €	25 448 €	45%
04/07/2013	3 chambres d'hôtes labellisées "Gîtes de France"	Création	34 422 €	9 787 €	6 525 €	47%
07/03/2013	2 gîtes ruraux labellisés "Clévacances"	Création	371 945 €	90 000 €	60 000 €	40%
15/12/2011	3 chambres d'hôtes et d'une table d'hôtes labellisées "Gîtes de France"	Création	31 373 €	8 873 €	5 915 €	47%
15/12/2011	3 chambres d'hôtes et d'une table d'hôtes labellisées "Gîtes de France"	Création	285 234 €	65 685 €	43 790 €	38%
15/12/2011	2 chambres d'hôtes labellisées "Gîtes de France"	Création	283 260 €	48 322 €	32 215 €	28%
04/08/2011	2 chambres d'hôtes labellisées "Gîtes de France"	Création	169 158 €	47 778 €	31 852 €	47%
07/10/2010	4 chambres d'hôtes	Création	247 098 €	34 064 €	22 709 €	23%
01/07/2010	3 chambres d'hôtes labellisées "Gîtes de France"	Création	259 064 €	27 788 €	18 525 €	18%
17/12/2009	2 gîtes ruraux à Saint-Gilles les Hauts	Création	307 938 €	48 000 €	32 000 €	26%
17/12/2009	Gîte labellisé "Rando accueil"	Création	22 694 €	8 169 €	5 446 €	60%
17/12/2009	4 chambres d'hôtes à l'Entre-Deux	Création	61 888 €	11 478 €	7 652 €	31%

Source: reunioneurope.org

Performances d'exploitation

Note méthodologique:

- L'analyse suivante se base sur les données chiffrées collectées auprès de 25 hôtels/résidences dont 2 résidences de tourisme et de 10 établissements parahôteliers, répartis sur l'ensemble du territoire de La Réunion
- Les intervenants d'Horwath HTL ont rencontré les exploitants ou directeurs des établissements et visité les unités
- Il est important de noter que les données chiffrées des établissements parahôteliers sont très peu nombreuses et peu fiables. En effet, la comptabilité de ces établissements n'est pas précise
- Dans un souci de cohérence, il ne nous a pas semblé pertinent de consolider les données des hôtels/résidences avec les données des hébergements alternatifs. Nous avons donc réalisé cette analyse en deux temps: les hôtels et résidences d'une part, les hébergements alternatifs d'autre part. Au vu du manque de données chiffrées concernant les hébergements alternatifs, nous avons privilégié une analyse plus qualitative que quantitative
- A noter: afin de rassurer les hôteliers sur les données communiquées et sur le respect de confidentialité, nous avons décidé de ne pas lister les établissements du panel étudié
- Ce panel est différent de celui étudié par le cabinet KPMG en 2012 (sur l'année 2011)

Composition du panel

Typologie	Nombre d'établissements
Hôtels 5*	2
Hôtels 4*	5
Hôtels 3*	14
Hôtels 2*	3
Hôtels NC	1
Total hôtels/résidences	25
Campings	2
Chambres d'hôtes	3
Locations saisonnières	2
Gîtes d'étape et de randonnée	3
Total héb. alternatifs	10

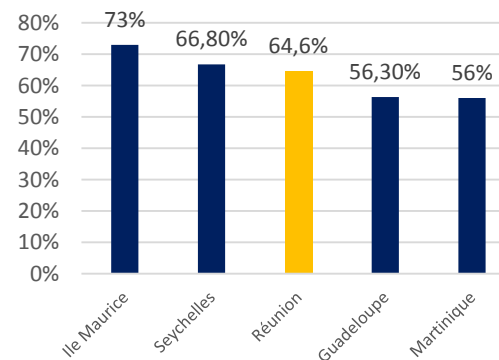
Une occupation satisfaisante, malgré une baisse importante depuis 2011

- Le taux d'occupation moyen des hôtels et résidences de tourisme observés s'établit à 64,6% en 2016, soit un niveau légèrement supérieur à la moyenne de métropole. Malgré une baisse de -6,3 pts, le niveau d'occupation reste donc satisfaisant.
- La Réunion affiche un taux d'occupation moyen plus élevé qu'en Guadeloupe et Martinique mais inférieur à celui de Maurice et des Seychelles
- La baisse importante d'occupation depuis 2011 s'explique par une fréquentation touristique moindre en 2016 qu'en 2011 (458 000 touristes vs. 478 000 en 2011) alors que l'offre disponible a augmenté de 14% depuis
- Les hôtels de plus de 60 chambres détiennent la meilleure performance d'occupation
- Les hôtels situés sur le littoral de Saint-Gilles affichent également une prime d'occupation par rapport aux autres hôtels. Toutefois, les établissements des Hauts/pentes affichent de meilleures performances qu'en 2011. La prime d'occupation entre les hôtels du littoral de Saint-Gilles et ceux des hauts/pentes n'est plus aussi importante qu'en 2011
- Le taux d'occupation dans le Nord et dans l'Ouest est également plus élevé que dans le Sud
- La durée moyenne de séjour des hôtels interrogés s'établit à 2,98 nuits. Elle a tendance à s'allonger dans les établissements situés sur le littoral et à l'inverse à être très courte dans les cirques (1,5 nuits environ).

Taux d'occupation	2011			2016		
	La Réunion	Métropole	Province	La Réunion	Métropole	Province
Total	70,90%	66,40%	NA	64,6%	64,2%	62,1%
Par catégorie						
4 et 5*	66,3%	73,0%	58,9%	64,9%	62,9%	60,8%
2 et 3*	74,3%	63,2%	57,9%	64,2%	64,6%	63,0%
Par taille						
moins de 30 ch.	62,5%	-	-	62,4%	-	-
de 30 à 60 ch.	69,2%	-	-	61,8%	-	-
plus de 60 ch.	73,9%	-	-	67,4%	-	-
Par secteur						
Littoral Saint-Gilles	75,7%	-	-	68,5%	-	-
Littoral Global	72,7%	-	-	64,9%	-	-
Pentes/hauts	61,3%	-	-	64,2%	-	-
Nord	-	-	-	68,2%	-	-
Sud	-	-	-	57,4%	-	-
Ouest	-	-	-	65,7%	-	-

Sources: La Réunion 2011: Etude sur l'hébergement touristique marchand à La Réunion, KPMG
 La Réunion 2016: Panel observé
 Métropole & province : L'industrie hôtelière française 2017, KPMG et Olakala

Benchmark des taux d'occupation



Sources: Ile Maurice: Africa Insights – 2017-2021, PWC
 Seychelles: Hotel destinations Asia Pacific, JLL
 Guadeloupe & Martinique: rapports IEDOM

Note méthodologique:

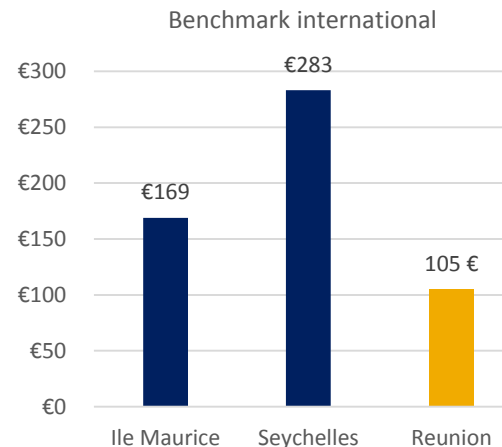
- Les données présentées dans les tableaux ci-dessus sont comparées aux données collectées en 2012 sur l'année 2011 par KPMG dans le cadre de l'étude conduite sur l'hébergement touristique marchand à La Réunion.
- Dans la mesure où le panel n'intègre qu'un hôtel non classé et seulement deux hôtels 2*, le segment « NC, 2 et 3* » de La Réunion est comparé aux données 3* de métropole
- De même, les hôtels 4* étant plus nombreux que les hôtels 5* interrogés, le segment 4 et 5* de La Réunion est comparé aux données 4* de métropole
- Le taux d'occupation calculé diffère des données INSEE car le panel étudié n'intègre pas d'hôtel non classé

Des prix moyens en hausse (voir définition dans le glossaire p.107)

- Le prix moyen hors taxes des hôtels du panel s'établit à **105 €**, soit une hausse de +22% depuis 2011. Ce niveau de prix moyens est bien supérieur à la moyenne de métropole (88€)
- Le prix moyen des hôtels 4 et 5 * et NC, 2 et 3* affichent des niveaux de prix supérieurs aux prix de métropole. Toutefois, cet écart doit être relativisé car le prix des hôtels 4 et 5* de La Réunion sont comparés aux hôtels 4* uniquement de métropole et idem pour les NC, 2 et 3* (comparés aux 3* de métropole)
- Les établissements de plus de 60 chambres ont des prix moyens supérieurs aux hôtels plus petits, bien que les petits hôtels de moins de 30 chambres ont vu leur prix moyen augmenter de 26 €
- Contrairement à 2011, les hôtels situés sur les pentes ou les Hauts affichent un prix moyen supérieur aux établissements du littoral. Ceci s'explique par le fait que certains établissements situés sur les hauteurs se sont positionnés sur le segment haut de gamme
- Le Sud bénéficie du prix moyen le plus élevé, suivi par l'Ouest et le Nord. Ceci s'explique par le développement récent près d'Etang-Salé et Saint-Pierre d'établissements plus qualitatifs que les hôtels du littoral de Saint-Gilles qui datent souvent d'une génération antérieure
- L'écart significatif entre le prix moyen de La Réunion et celui de l'île Maurice et des Seychelles s'explique par la différence de standing de l'offre qui est d'une gamme bien supérieure dans ces destinations par rapport à La Réunion

Prix moyen HT						
	2011			2016		
	La Réunion	Métropole	Province	La Réunion	Métropole	Province
Total	86 €	NA	NA	105 €	88 €	74,5€
Par catégorie						
4 et 5*	117 €	159 €	156 €	154 €	111 €	107 €
NC, 2 et 3*	79 €	89 €	84 €	88 €	75 €	73 €
Par taille						
moins de 30 ch.	78 €	-	-	104 €	-	-
de 30 à 60 ch.	95 €	-	-	99 €	-	-
plus de 60 ch.	106 €	-	-	108 €	-	-
Par secteur						
Littoral Saint-Gilles	102 €	-	-	94 €	-	-
Littoral Global	102 €	-	-	102 €	-	-
Pentes/hauts	80 €	-	-	108 €	-	-
Nord	-	-	-	95 €	-	-
Sud	-	-	-	117 €	-	-
Ouest	-	-	-	107 €	-	-

Sources: La Réunion 2011: Etude sur l'hébergement touristique marchand à La Réunion, KPMG
 La Réunion 2016: Panel observé
 Métropole & province : L'industrie hôtelière française 2017, KPMG et Olakala



Note:

Le prix moyen diffère du prix public affiché par les établissements. Il se réfère au prix réel auquel est vendue une chambre double pour une nuit hors petit-déjeuner, en tenant compte des réductions appliquées et net de taxes.

Sources:

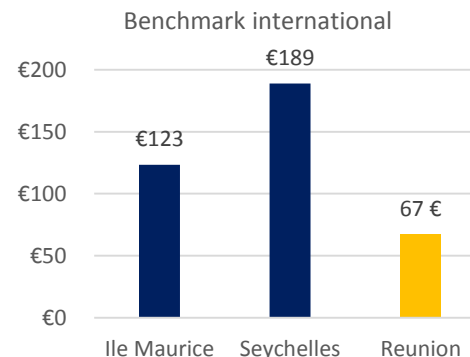
Africa Insights hotels outlook 2017-2021, PWC
 Seychelles: Hotel destinations Asia Pacific, JLL

Un RevPAR élevé attestant de bonnes performances d'exploitation*

- Le RevPAR des établissements du panel étudié s'établit à **67€**. Il est en baisse de -3€ par rapport à 2011, du fait de la baisse du taux d'occupation moyen mais demeure supérieur à celui de métropole
- Les niveaux de RevPAR par catégorie sont tout de même très supérieurs à ceux de métropole
- Les hôtels ayant une capacité supérieure à 60 chambres affichent la meilleure performance opérationnelle avec un RevPAR moyen de 72€. Ils bénéficient d'une prime de 10€ par rapport aux hôtels de moins de 30 chambres
- Les établissements du littoral de Saint-Gilles et de l'Ouest en général bénéficient du RevPAR le plus élevé alors que le Nord détient la moins bonne performance. Le RevPAR des hôtels des hauts et des pentes a progressé depuis 2011, grâce à une hausse de prix et une meilleure occupation, ce qui montre une hausse d'attractivité de cette zone

RevPAR HT	2011			2016		
	La Réunion	Métropole	Province	La Réunion	Métropole	Province
Total	70 €	NA	NA	67 €	56 €	46 €
Par catégorie						
4 et 5*	92 €	95 €	75 €	98 €	70 €	65 €
NC, 2 et 3*	65 €	63 €	52 €	58 €	48 €	46 €
Par taille						
moins de 30 ch.	47 €	-	-	62 €	-	-
de 30 à 60 ch.	66 €	-	-	61 €	-	-
plus de 60 ch.	78 €	-	-	72 €	-	-
Par secteur						
Littoral Saint-Gilles	77 €	-	-	70 €	-	-
Littoral Global	74 €	-	-	67 €	-	-
Pentes/hauts	49 €	-	-	68 €	-	-
Nord	-	-	-	65 €	-	-
Sud	-	-	-	68 €	-	-
Ouest	-	-	-	70 €	-	-

Sources: La Réunion 2011: Etude sur l'hébergement touristique marchand à La Réunion, KPMG
 La Réunion 2016: Panel observé
 Métropole & province : L'industrie hôtelière française 2017, KPMG et Olakala

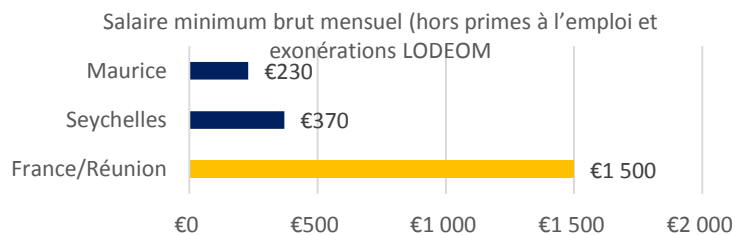


*Définition et mode de calcul du RevPAR dans le glossaire page 107

Un coût de la main-d'œuvre élevé qui pèse sur la rentabilité et la compétitivité des hôtels de La Réunion

- Les frais de personnel des établissements du panel analysé représentent en moyenne 40% du chiffre d'affaires des hôtels. En 2011, pour le panel étudié, ils pesaient pour 37% du chiffre d'affaires. Il semble donc que ce ratio se soit dégradé.
- Malgré la prime à l'emploi et les exonérations LODEOM, les ratios constatés à La Réunion sont bien supérieurs à ceux de métropole et de province et plus on monte en gamme et plus le ratio est important
- Les hôtels de plus de 60 chambres ont un ratio élevé (42%)
- Ce coût élevé de la main d'œuvre par rapport à des destinations comme Maurice pénalise La Réunion en termes de qualité de services
- Les effectifs moyens par chambre disponible sont également très supérieurs à ceux constatés en province, ce qui se traduit par un moindre chiffre d'affaires par employé par rapport à la métropole
- Ce décalage pourrait résulter d'un aspect qui a souvent été souligné par les hôteliers lors des entretiens: le manque de formation des employés dans le secteur de l'hôtellerie/restauration à La Réunion (en particulier la pratique des langues étrangères) et notamment un manque général de valorisation des métiers de l'hôtellerie/restauration, souvent peu considérés malgré une offre de formation reconnue qui alimente régulièrement des chaînes hôtelières extérieures

Capacité de l'établissement	moins de 30 ch.	De 30 à 60 ch.	Plus de 60 ch.
Nbre d'ETP	12	26	63



	2011			2016		
	La Réunion	Métropole	Province	La Réunion	Métropole	Province
Frais de personnel (en % du CA)						
Total	37%	NA	NA	40%	NA	NA
Par catégorie						
4 et 5*	41%	38%	NA	43%	35%	33%
NC, 2 et 3*	37%	33%	NA	39%	30%	34%
Par taille						
moins de 30 ch.	33%	-	-	40%	-	-
de 30 à 60 ch.	37%	-	-	35%	-	-
plus de 60 ch.	38%	-	-	42%	-	-
Par secteur						
Littoral Saint-Gilles	38%	-	-	41%	-	-
Littoral Global	37%	-	-	41%	-	-
Pentes/hauts	38%	-	-	40%	-	-

	2011			2016		
	La Réunion	Métropole	Province	La Réunion	Métropole	Province
Nombre d'ETP par chambre disponible						
Total	0,52	NA	NA	0,61	NA	NA
Par catégorie						
4 et 5*	0,74	0,49	0,24	0,93	0,47	0,41
NC, 2 et 3*	0,41	0,30	0,30	0,44	0,37	0,26
Par taille						
moins de 30 ch.	0,45	-	-	0,62	-	-
de 30 à 60 ch.	0,47	-	-	0,54	-	-
plus de 60 ch.	0,59	-	-	0,62	-	-
Par secteur						
Littoral Saint-Gilles	0,54	-	-	0,54	-	-
Littoral Global	0,51	-	-	0,58	-	-
Pentes/hauts	0,55	-	-	0,65	-	-

Sources: La Réunion 2011: Etude sur l'hébergement touristique marchand à La Réunion, KPMG
 La Réunion 2016: Panel observé
 Métropole & province: L'industrie hôtelière française 2017, KPMG

Un poids important des recettes restauration

- La plupart des hôtels du panel intègrent une offre de restauration, sauf les résidences de tourisme
- Au global, le chiffre d'affaires hébergement représente 65% des recettes totales des hôtels du panel observé. Dans les hôtels-restaurants, il diminue pour atteindre 58%, et les recettes restauration représentent 38% du chiffre d'affaires total en moyenne. Ce ratio élevé s'explique par plusieurs facteurs:
 - L'importance du volume de clientèle extérieure à l'hôtel (individuelle ou de séminaire)
 - L'indice de fréquentation (nombre de clients par chambre) proche de 2, caractéristique d'une destination loisirs
 - La consommation de restauration midi et soir par les résidents loisirs, notamment sur le balnéaire

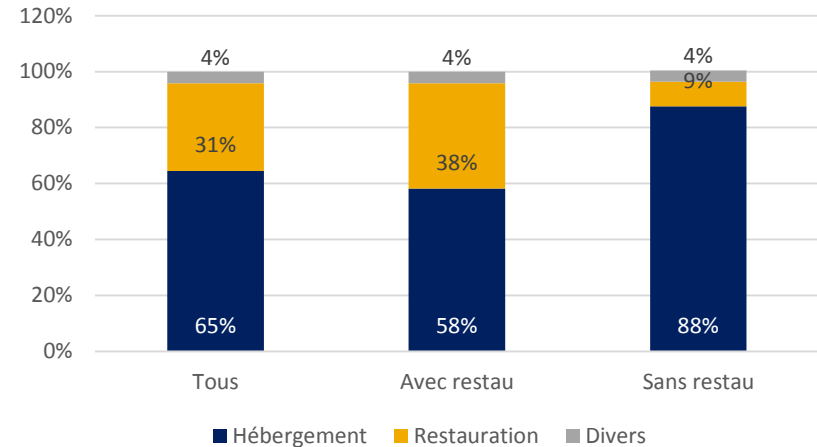
Un coût nourriture et boissons normatif

Le ratio nourriture et boissons des établissements du panel s'établit à **32%**, ce qui est légèrement supérieur à celui de métropole qui est d'environ 30%. Cet écart est la conséquence directe de l'approvisionnement insulaire. Les hôteliers rencontrés ne considèrent pas ce coût des matières comme un handicap structurel d'exploitation à La Réunion.

Des performances environnementales alignées avec la métropole

- En moyenne, les hôtels interrogés ont des coûts d'énergie (eau, électricité, gaz...) correspondant à **4%** de leur chiffre d'affaires. Cette moyenne est alignée avec le coût de métropole qui est compris entre 3% et 5% selon la catégorie d'hôtel
- D'une manière générale, les hôtels visités tentent de limiter leur impact sur l'environnement, mais il reste une **marge de progression** dans ce domaine. Moins de la moitié des hôtels visités utilisent des panneaux solaires et/ou une pompe à chaleur pour chauffer l'eau (douche/piscine).
- Seuls deux unités sont réellement engagées dans l'éco-responsabilité et utilisent des panneaux photovoltaïques, fabriquent leurs propres produits d'hygiène, encouragent le tri sélectif dans les chambres...

Ventilation du chiffre d'affaires



Note: Les recettes restauration dans les hébergements n'intégrant pas de restaurant correspondent aux recettes petits-déjeuners

- La gestion responsable doit être mise en avant de façon plus systématique dans le marketing des hébergements et de la destination, d'autant que ce créneau fait partie intégrante des nouvelles attentes des clients, de plus en plus soucieuses de leur impact écologique.
- La mise en place de labels comme l'Eco-label ou Clé Verte a permis de mettre en avant la gestion responsable des établissements mais ils restent à ce jour très peu lisibles pour les clients.

Un profil de clientèle lié au site

Globalement, on observe deux profils différents d'hôtels en termes de typologie de clientèles:

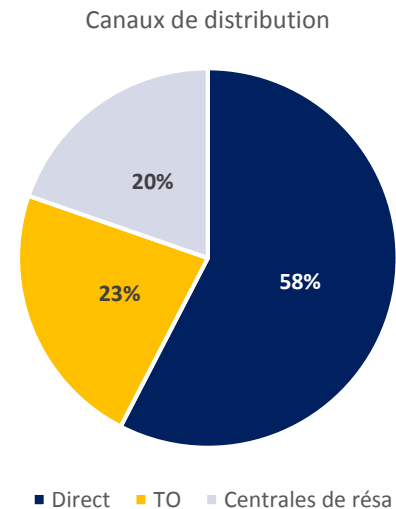
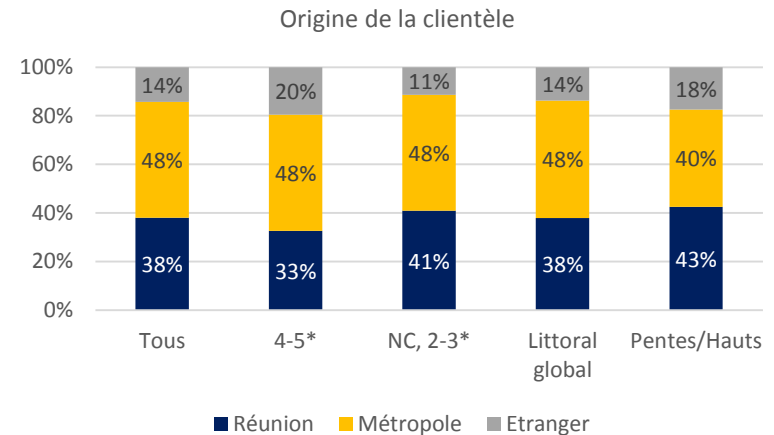
- **Les hôtels du Nord** et notamment de Saint-Denis captent une clientèle majoritairement d'affaires (entre 70% et 95%), avec un complément loisirs en pré et post acheminement vers l'aéroport (entre 5% et 30%)
- **Les hôtels des autres zones** ont une clientèle principalement d'agrément (estimée entre 70% et 100%), avec un complément affaires plus ou moins important selon la localisation (entre 0 et 30%). Le complément affaires est plus important près de Saint-Pierre et au début du littoral Ouest, près de Boucan-Canot et Saint-Gilles, en lien avec la proximité des entreprises du Port et de Saint-Denis. A l'inverse, la clientèle affaires est inexistante dans les Cirques.

Origine de la clientèle: importance du marché local et de métropole

- **La clientèle en provenance de métropole est prépondérante:** elle représente 48% du mix clients dans les hôtels audités
- **La clientèle réunionnaise est très consommatrice d'hôtels:** elle représente 38% dans les établissements du panel observé et atteint 43% dans les hôtels des pentes et des Hauts
- **La clientèle étrangère est très peu représentée,** avec 14% seulement du mix-clients. Elle est davantage présente dans les hôtels haut de gamme et dans les établissements de pentes et des Hauts. Les nationalités les plus représentées sont les allemands, les belges, les suisses et les habitants de la zone Océan Indien (Maurice, Madagascar). Les hôteliers ont noté une progression des nationalités Chinoises et Indiennes mais elles restent très peu significatives

Une part importante de la réservation directe, malgré la montée en puissance des centrales de réservation en ligne

- En moyenne, 58% des réservations se font directement auprès de l'hôtel (téléphone, mail, site internet de l'hôtel), ce qui constitue un avantage pour les hôteliers car évite la rémunération des intermédiaires
- Toutefois, les centrales de réservation en ligne (type Booking, Expedia) prennent une place de plus en plus importante (comme en métropole), ce qui est d'une part une bonne aide à la commercialisation des petits hôtels et accroît leur visibilité, notamment auprès des clients étrangers mais d'autre part, elles pèsent sur la rentabilité des établissements car prennent des commissions importantes (environ 15% sur les ventes)
- Les tour-opérateurs et agences locales contribuent également à hauteur de 23% des ventes



Au total, un résultat Brut d'Exploitation (RBE) en baisse traduisant une dégradation de la rentabilité des établissements depuis 2011

- Le RBE avant loyers, amortissements et impôts des hôtels de La Réunion atteint **18%** du chiffre d'affaires en 2016, contre 23% en 2011
- Les RBE moyens constatés à La Réunion par catégorie sont bien inférieurs à ceux de métropole avec un écart d'avantage prononcé sur la catégorie haut de gamme
- Les établissements de moins de 30 chambres souffrent du plus faible niveau de rentabilité (13%), alors que les établissements de grande capacité atteignent un niveau de RBE de 21%. Cette analyse met en évidence l'existence d'une taille critique des établissements hôteliers permettant d'atteindre une rentabilité satisfaisante

RBE	2011			2016		
	La Réunion	Métropole	Province	La Réunion	Métropole	Province
Total	23%	NA	NA	18%	NA	NA
<u>Par catégorie</u>						
4 et 5*	22%	31%	24%	17%	30%	NA
NC, 2 et 3*	25%	31%	30%	19%	30%	NA
<u>Par taille</u>						
moins de 30 ch.	25%	-	-	13%	-	-
de 30 à 60 ch.	24%	-	-	21%	-	-
plus de 60 ch.	23%	-	-	21%	-	-
<u>Par secteur</u>						
Littoral Saint-Gilles	23%	-	-	18%	-	-
Littoral Global	24%	-	-	19%	-	-
Pentes/hauts	23%	-	-	17%	-	-

Sources: La Réunion 2011: Etude sur l'hébergement touristique marchand à La Réunion, KPMG

La Réunion 2016: Panel observé

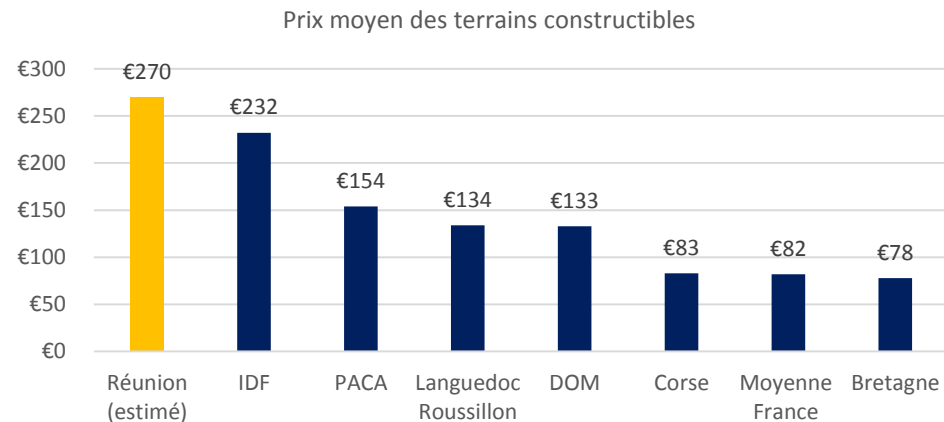
Métropole: L'industrie hôtelière française 2017, KPMG

Une problématique foncière complexe qui freine le développement de l'offre

- Le foncier est rare, notamment sur le littoral (là où se concentrent l'offre actuelle ainsi que de nombreux projets en cours) et par conséquent cher
- Lorsque le foncier est disponible, il n'est pas souvent maîtrisé par les communes
- Les parcelles disponibles sont en outre souvent de petite taille et ne permettent pas la création d'un établissement de taille suffisamment grande pour assurer une rentabilité
- La réglementation (zonage naturel, loi littoral) rend parfois difficile l'implantation d'une unité d'hébergement sur le foncier
 - ⇒ Ces contraintes provoquent parfois l'implantation d'établissements d'hébergement sur des localisations non stratégiques
 - ⇒ Et inversement les contraintes peuvent gêner l'implantation d'établissements touristiques sur des sites stratégiques

Une cherté du foncier qui augmente le coût d'investissement initial des hôtels

- Selon l'EPTB, étude réalisée en 2016 par le commissariat au développement durable, les DOM se placent en 4ème position avec un prix de 133 €/m², derrière l'Île de France (232€), la région PACA (154 €) et le Languedoc Roussillon (134€). La moyenne de France s'établit à 82€.
- A partir d'une liste de 25 terrains à vendre à La Réunion répartis sur le territoire, nous avons calculé une moyenne du prix/m² des terrains constructibles. Nous avons ainsi estimé le prix des terrains constructibles à La Réunion à **270€/m²**, soit à un niveau supérieur à l'Île de France
- Le coût des terrains est plus élevé dans les communes du littoral Ouest: l'Ermitage, Saint-Denis, Saint-Paul, Etang-Salé se classent en tête.
- L'acquisition du foncier représente en moyenne 11% de l'investissement total des hôtels du panel étudié. Ce ratio reste inférieur au ratio acceptable en métropole qui est d'environ 15%. Il traduit ainsi un coût de construction plus élevé qu'en métropole.



Sources: Estimation Réunion sur base de 25 terrains en vente sur avendrealouer-terrain.fr
Autres: Enquête des prix des terrains à bâtir, commissariat au développement durable

Surface terrain (m ²)	Prix de vente (€)	Prix/m ²	Localisation
1165	1 200 000	1 030	Ermitage
464	190 000	409	Saint Denis
503	195 000	388	Saint Paul
547	185 000	338	Etang-Salé
557	179 000	321	La Possession
300	94 279	314	Saint André
332	104 335	314	Saint André
627	196 500	313	Etang-Salé
563	175 000	311	Sainte Marie
850	250 000	294	Saint Denis
472	125 000	265	Sainte Marie
521	121 500	233	Saint Paul
569	130 000	228	Saint Leu
574	126 500	220	Sainte Suzanne
1148	253 000	220	Saint Suzanne
1800	390 500	217	Tampon
641	120 000	187	Saint Louis
340	59 500	175	Saint Louis
1100	192 000	175	Entre Deux
838	143 000	171	Saint Pierre
1200	190 000	158	Saint Pierre
847	118 000	139	Entre Deux
1000	128 400	128	Tampon
473	50 000	106	Plaine des palmistes
2947	285 000	97	Saint Leu
Moyenne		270	

Source: avendrealouer-terrain.fr

Conclusion:

- En termes de performances opérationnelles, les hôtels réunionnais affichent des performances satisfaisantes, malgré une baisse d'occupation globale en 2016 par rapport à l'année record de 2011. Les prix moyens ont tout de même progressé de manière significative, montrant une amélioration qualitative de l'offre
- Le littoral de Saint-Gilles bénéficie toujours d'une prime d'occupation par rapport aux établissements des Hauts et des pentes. Toutefois, les hôtels situés sur les hauteurs sont les seuls à avoir progressé en RevPAR depuis 2011 et rattrapent les hôtels du littoral Saint-Gilles, avec une performance inférieure de seulement 2€
- Le coût de la main d'œuvre à La Réunion est beaucoup plus élevé qu'à l'île Maurice. Cette différence pèse sur la compétitivité du secteur hôtelier de la Réunion par rapport à sa voisine, notamment sur le segment haut de gamme qui nécessite une masse salariale importante
- Ce manque de compétitivité est de plus renforcé par un ratio nombre d'employés par chambre louée supérieur à celui de métropole, qui traduit un manque de formation de qualité dans le domaine de l'hôtellerie-restauration sur l'île, malgré une offre de formation présente sur le territoire
- Ceci semble constituer la principale limite structurelle à la rentabilité des hôtels réunionnais qui affichent des niveaux de RBE moindres qu'en métropole, dégradés par rapport à 2011
- Le mix-client a légèrement évolué depuis 2011 avec la montée en puissance des clients réunionnais (passant de 23% à 38%), bien que la métropole demeure le marché source principal. La fréquentation des clients étrangers reste toujours très minoritaire et a peu progressé depuis 2011
- La problématique foncière (rareté et cherté) semble encore plus importante qu'en 2011 et freine les investissements. Nous observons toutefois que la part du foncier dans le coût d'investissement total d'un hôtel reste inférieure à la norme communément admise en métropole.

Des établissements très hétérogènes

Les unités auditées sont très hétérogènes dans leur type de localisation, leur taille, leur niveau de gamme, niveau de professionnalisation mais aussi sur leur mode d'exploitation.

Toutefois, malgré ces différences, les entretiens réalisés auprès de dix exploitants de ces types d'établissement permettent de faire ressortir quelques grandes caractéristiques des hébergements « alternatifs à l'hôtellerie traditionnelle » à La Réunion.

De bonnes performances d'occupation

Les taux d'occupation des unités auditées varient de **30 à 90%**, et affichent une moyenne de **62% d'occupation**. Toutefois, au vu des capacités limitées (moins de 10 chambres en moyenne), le **nombre de nuitées par établissement engendré par ce niveau d'occupation reste faible**.

Le succès de ce type d'établissement repose sur deux caractéristiques principales dont ils disposent:

- **Un vecteur d'authenticité:** l'accueil dans ces types d'hébergement à taille humaine est davantage personnalisé que dans les unités hôtelières, ce qui séduit les clientèles qui sont **de plus en plus en quête d'authenticité et de rencontre**, tout en ayant la garantie de pouvoir profiter d'un « cocon » privé, en temps voulu.
- **Une itinérance facilitée et un maillage du territoire renforcé:** ces établissements alternatifs sont plutôt bien répartis géographiquement, ce qui **permet aisément la construction de séjours itinérants de type « autotours »**, notamment dans les Hauts. Les gîtes s'adaptent généralement à cette demande en proposant la location à la nuit, voire sur 2 ou 3 jours minimum, et n'imposent pas de location à la semaine. La durée moyenne de séjour dans ce type d'établissement varie en effet de 1,5 à 2,5 nuits.

Des niveaux de prix élevés

Les prix moyens des établissements audités s'échelonnent de **30 € à 140 €** la nuit, avec une moyenne qui s'établit à **96 €**. Ce niveau est remarquable puisque proche de celui des hôtels, ce qui peut s'expliquer par la tendance des ces établissements à monter en gamme et à se positionner sur une thématique « bien-être ». En effet, de nombreux établissements proposent des **équipements de type spa avec jacuzzi, hammam et sauna**, voire même des prestations de soins et massages en partenariat avec des prestataires extérieurs.

Une rentabilité rapide

Les **charges d'exploitation sont faibles**, peu ou pas de personnel, généralement des aides familiales, ou des emplois rémunérés en CESU, voire non-déclarés. En revanche, les établissements les plus anciens ne font pas toujours les réinvestissements nécessaires, et le parc est **plutôt vieillissant**.

Avec un foncier souvent déjà maîtrisé, et généralement un accès aux aides publiques à l'investissement à hauteur de 40%, pour un montant moyen d'environ 300 000 euros pour 3 à 5 unités/bungalows, le risque de perte d'exploitation est généralement très faible et le **retour sur investissement plutôt rapide** (<5 ans).

La clientèle réunionnaise, souvent prépondérante

Les réunionnais contribuent au remplissage des établissements pour **40 à 80%** selon le positionnement des établissements.

Ils permettent aussi de **lisser la saisonnalité** de la fréquentation des touristes extérieurs avec une grande sensibilité aux offres de remise qui leur est spécialement destinée en période creuse.

Les clientèles étrangères proviennent principalement **d'Allemagne, de Suisse et de Belgique**.

Le créneau « famille » peu exploité :

Alors que la clientèle locale est prédominante, les **offres tournées vers les familles avec enfants sont peu nombreuses**. La Réunion présente pourtant une population très jeune qui constitue un réservoir de clientèle intéressant mais finalement peu ciblée. Ainsi **une offre d'hébergements « de site » qui associeraient ou faciliteraient certaines activités adaptées aux loisirs familiaux de découverte, et innovants, trouveraient aisément son public**.

Il pourrait s'agir d'hébergements maillés par des parcours thématiques, et dotés d'équipements autour du jeu, de l'aventure, de l'émotion, des légendes, et qui s'appuieraient sur la découverte des patrimoines réunionnais.

Une bonne intégration à la filière de distribution

Les établissements de type gîte et chambre d'hôtes travaillent généralement avec les **réceptifs locaux** et une grande partie de l'offre est disponible **via la centrale de réservation départementale**.

Lorsque ce n'est pas le cas, les exploitants utilisent à minima les **plateformes de réservation** de type « Booking » ou « AirBnB », ce qui leur permet de toucher directement les clientèles étrangères.

Les exploitants sont aussi très actifs sur les **réseaux sociaux**, notamment sur Facebook, ce qui leur permet de créer du lien avec les clientèles locales et de communiquer facilement sur les offres spéciales.

Toutefois, certains établissements sont parfois difficiles à contacter par téléphone car ils ne disposent pas de permanence à l'accueil.

Un effort à fournir sur l'éco-responsabilité

Les clientèles des hébergements alternatifs sont en général très sensibles à la dimension éco-responsable. C'est pourquoi des efforts méritent donc d'être faits en matière de cohérence d'ensemble. Si certains font preuve de quelques initiatives, (utilisation de produit d'hygiène et d'entretien biodégradables, photovoltaïque, récupération d'eau...), d'autres n'intègrent pas du tout la dimension écologique (exemple: jacuzzi alimenté en énergie par un groupe électrogène dans un produit trekking dans un site naturel préservé).

Dans les unités interrogées, les coûts d'énergie (quand ils sont connus) pèsent **entre 4 et 8% de leur chiffre d'affaires**, ce qui est assez conséquent.

Il paraît important de **mener une réflexion sur les pratiques respectueuses de l'environnement, le développement des filières courtes pour approvisionner les tables, l'utilisation de transports propres**, etc. ; et sur la promotion collective de ces pratiques qui viendront renforcer la chaîne de valeurs propre à une offre écotouristique.

Les limites du modèle :

- Une pérennité non évidente: la personnalisation des exploitations qui sont difficilement transmissibles et souvent attachées à un foncier ou à un bien immobilier familial permet d'apporter un bémol à l'intérêt du modèle et du soutien à lui apporter. Il est en effet à craindre que certaines exploitations ne tiennent que sur la durée d'engagement contractuelle de l'activité vis-à-vis des aides publiques perçues, et que les constructions/équipements soient ensuite réaffectés à une vocation non professionnelle, non touristique.

- Un impact économique limité: du fait de leur petite taille, l'impact de ces structures sur l'environnement économique de l'île est très peu significatif: ces structures n'emploient presque pas de personnel.

Les gîtes ruraux : une double logique, à la fois économique et foncière

En plus de fournir un revenu complémentaire à une activité agricole principale, la création de gîtes ruraux répond aussi à la **problématique de la transmission du foncier agricole**.

En effet, la grande majorité des personnes interrogées expliquent vouloir transmettre leur foncier par succession sans pour autant que les enfants souhaitent reprendre une exploitation agricole.

La **diversification agritouristique** apporte donc une solution, puisqu'elle permet de valoriser du foncier agricole autrement que par sa mise en exploitation. De plus, une fois construites, les parcelles concernées ont plus de chance de voir leur statut évoluer, et à terme le gîte pourrait devenir une résidence principale ou être mis en location longue durée...

Les chambres d'hôtes : reconversion et professionnalisation

Les gérants de chambres d'hôtes se démarquent de par leur volonté de fournir des prestations de qualité, un accueil personnalisé, un partage de leur connaissance et de leur attachement à l'île.

La table d'hôtes en est le « symptôme », à la fois un **élément fort d'attractivité** pour des établissements parfois isolés des zones commerciales, un **élément de rentabilité important** (20 à 50% du chiffre d'affaires constaté), mais aussi une **très forte contrainte en termes d'exploitation** (coût des matières et du personnel). Ceux qui n'ont pas la vocation ne la proposent souvent pas ou plus, faute de rentabilité...

Le camping : grand-écart entre l'emplacement bon marché pour backpackers et l'expérience insolite du luxe minimaliste

Le camping est peu développé à La Réunion, mais beaucoup de réunionnais le pratiquent de manière informelle (camping sauvage sur les aires de pique-nique).

Mis à part une niche de randonneurs qui aiment bivouaquer et accéder ponctuellement à quelques services supplémentaires en fréquentant les campings chez l'habitant (plus de sécurité et accès aux sanitaires notamment), les campings réunionnais **fonctionnent essentiellement le week-end** avec une **clientèle locale**, qui souhaite avoir une garantie de disponibilité des emplacements, pour se réunir en grands groupes familiaux, car en effet, les traditionnelles zones de camping sauvage sont souvent prises d'assaut le week-end, et de moins en moins sûres.

A l'opposé, sous la formule camping se développent de plus en plus **d'hébergements insolites**. Ce sont des établissements de petites capacités qui offrent le plus souvent tous **les services hôteliers à des prix assez élevés**, le prix de l'expérience inédite et de l'actuelle rareté.

Ces hébergements fonctionnent aussi avec une **clientèle locale très importante**.

Particularités des établissements en sites isolés :

Malgré de **fortes contraintes d'exploitation** (approvisionnement, eau, énergie, accessibilité, difficultés de recrutement...), les **établissements dont la gestion est professionnelle et qui se démarquent par leur caractère insolite, leur confort, et la qualité des prestations annexes comme la restauration, rencontrent un large succès**.

Ces établissements souffrent toutefois de la concurrence pléthorique d'une offre peu professionnelle, bas de gamme, mais largement plus abordable en termes de budget.

En effet, pour un niveau de confort relatif, les prix restent assez élevés dans les hébergements de montagne.

Dans ce type de contexte, les démarches d'appui collectif (groupement professionnel, formation, marketing produit) aux professionnels devraient permettre d'accompagner la montée en gamme, et la structuration de l'offre, qui reste parfois peu lisible notamment dans les cirques.

Conclusion :

- **Globalement, l'offre en hébergements touristiques marchands hors hôtellerie constitue une bonne alternative à une offre hôtelière pour des clients en quête d'autonomie, d'authenticité, de contact humain, de partage d'expérience**
- **Les établissements qui sont montés en gamme et intègrent des prestations annexes de qualité sur la filière bien-être semblent remporter un succès significatif**
- **Toutefois, on constate un manque général de professionnalisation dans ces types d'hébergements qui relèvent davantage d'une logique privée que professionnelle**
- **Il est donc important d'améliorer la qualité globale des ces unités (manque de confort des gîtes de randonnée, structures vieillissantes)...et d'intégrer la dimension écologique à ces concepts, qui va de pair avec l'authenticité et la dimension sociale recherchées par les clientèles**
- **Certains segments de demande sont à ce jour peu servis (familles; groupes) et la diversification des clientèles peut présenter un levier de croissance pour ces unités**
- **Cette offre apparaît comme complémentaire à l'offre hôtelière actuelle et ne peut pas chercher à la remplacer dans la mesure où son impact sur l'économie locale est faible (en termes d'emploi notamment) et la pérennité des structures incertaine.**
- **Nous soulignons la forte contribution de ces structures en termes d'« image » de la destination et en particulier leur capacité à représenter l'identité créole vue / vécue**

Atouts	Faiblesses
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Localisations attractives (centre-ville; littoral; facilité d'accès aux sites touristiques) et d'un cadre naturel agréable ▪ Des performances opérationnelles satisfaisantes (taux d'occupation et prix moyen) ▪ Un niveau de satisfaction convenable, avec une qualité remarquable d'accueil de la part du personnel ▪ Emergence de groupes hôteliers locaux qui structurent et professionnalisent l'offre ▪ Développement récent de plusieurs unités qualitatives sur le marché 3* ▪ Système avantageux d'accompagnement au développement et à la rénovation de l'offre 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Offre vieillissante (déficit de rénovations) et modérément adaptée aux tendances actuelles (manque de produits novateurs) ▪ Absence de gros porteurs capables d'accueillir des tour-opérateurs qui impulse une augmentation des flux touristiques ▪ Très peu d'enseignes internationales ▪ Manque général de charme des établissements ▪ Coût de la main-d'œuvre qui pèse sur la rentabilité des établissements
Menaces	Opportunités
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Concurrence des îles voisines sur l'offre balnéaire (Maurice, Seychelles) ▪ Problématique foncière du littoral qui limite le développement: rareté et cherté ▪ Effets pervers du systèmes d'aides qui peut entrainer le développement de produits qui répondent davantage à une logique de défiscalisation plutôt qu'à une logique purement touristique. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Améliorer la qualité de l'offre existante ▪ Diversifier l'offre et les thématiques (le positionnement balnéaire n'est plus impératif) ▪ Diversifier les types de clientèles – familles, étrangers, groupes ▪ Mettre en valeur les environnements naturels préservés des pentes et des hauts avec des unités plus intimes (type écolodges)

Atouts	Faiblesses
<ul style="list-style-type: none">▪ Bonne alternative d'hébergement dans les zones où l'hôtellerie est peu voire pas développée▪ Vecteur d'authenticité qui suscite un engouement récent de la part des clients▪ Phénomène récent de montée en gamme de certaines structures qui approchent les standards de l'hôtellerie▪ Modèle rentable rapidement: investissement initial peu raisonnable▪ Nécessite peu de foncier car il s'agit de petites structures	<ul style="list-style-type: none">▪ Qualité inégale selon les structures avec parfois des niveaux faibles des standards d'accueil▪ Manque de professionnalisme des exploitants qui ne sont en général pas issus du secteur de l'hébergement (logique privée plus que touristique)▪ Impact faible sur l'économie locale (peu de création d'emploi)
Menaces	Opportunités
<ul style="list-style-type: none">▪ Développement naturel et non contrôlé de ce type d'offre faisant porter un risque de qualité▪ Problématique de la pérennité des structures (peu de transmission)	<ul style="list-style-type: none">▪ Professionnaliser et contrôler la qualité▪ Succès grandissant pour le tourisme expérientiel offrant authenticité et contact direct avec la culture locale avec l'intégration de la dimension responsable▪ Développer des unités d'hébergement insolites surfant sur la tendance « Glamping »

Volet 2: Analyse prospective et potentialités de développement

Potentialités de développement (horizon 2022)

Au regard du diagnostic de l'offre existante en hébergements touristiques marchands à La Réunion préalablement exposé en partie 1 et de nos échanges avec les institutions partenaires, nous proposons dans cette seconde partie un scénario de développement de l'offre et émettons des recommandations pour leur mise en œuvre.

Les potentialités de développement ont été identifiées au regard:

- Des perspectives de l'aérien: estimation des flux futurs (volume, origine des clientèles...)
- Des attentes de la clientèle actuelle et future (réunionnaise, métropolitaine, internationale)
- De la politique régionale: vision sur le potentiel futur de la destination, cadre d'investissement...

En 2015, le cabinet Milanamos en coopération avec l'aéroport de Roland Garros a établi des prévisions de trafic aérien sur le moyen et long terme (horizon 2030). Ces prévisions sont basées sur l'agrégation de trois modèles d'analyse:

- L'analyse tendancielle des flux de passagers à La Réunion
- L'analyse macro-économétrique
- L'analyse Origine/Destination

Nous détaillons ci-dessous les principaux postulats de l'étude.

La croissance dynamique de la population offre une perspective positive de croissance du marché aérien, en particulier sur la métropole, basée sur:

- Une augmentation du volume potentiel de voyageurs sur la longue durée
- Une augmentation du volume de voyage due au vieillissement de la population (pouvoir d'achat plus élevé de la tranche d'âge des 60 ans et plus)

L'hypothèse de l'ouverture de nouvelles routes:

Les prévisions de trafic ont été basées sur les hypothèses d'ouvertures des nouvelles routes listées dans le tableau ci-contre. Ces hypothèses datant de 2015, certaines routes ont été mises en service depuis (Bangkok, Canton, Paris, Toulouse). Les routes vers Rome et vers une nouvelle destination européenne n'ont pas encore été créées.

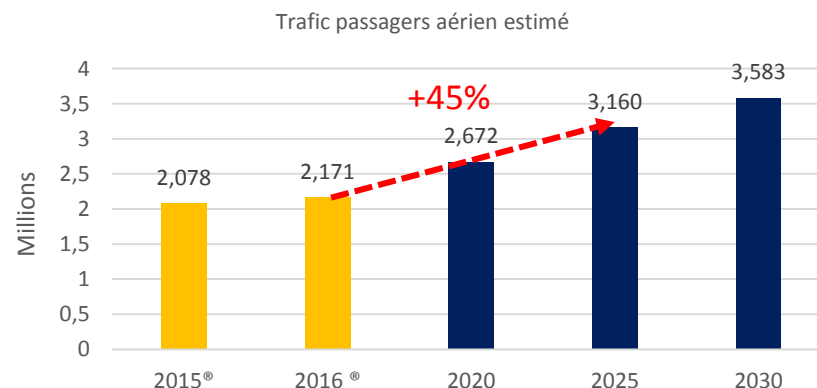
L'évolution du PIB des zones géographiques connectées par des routes aériennes à La Réunion va impacter la demande aérienne:

Cette analyse consiste à calculer un indicateur indexé sur la croissance de chacune des régions (France, Mascareignes, Europe et Asie) afin de déterminer un taux de croissance annuel moyen et de l'appliquer sur les années futures, en considérant les nouvelles routes potentielles.






Les estimations de trafic passagers aériens d'ici 2030 retenues par le cabinet Milanamos (hypothèse modérée) sont présentées dans le graphique ci-contre. Le volume attendu de trafic est de 2,7 millions en 2020, 3,2 millions en 2025 et 3,6 millions en 2030.

Conclusion : Des flux de passagers aériens estimés à +45% d'ici 2025, soit un taux de croissance annuel moyen d'environ 4%. Cette hausse envisagée se concentre majoritairement sur des destinations européennes dont la métropole avec un complément de croissance sur l'Asie.

Route	Date et périodicité	Commentaires
Bangkok, Thaïlande	Novembre 2016, x2 AR par semaine [En service]	Vol opéré par Air Austral en B788 (262 sièges)
Canton, Chine	2017 [En service]	Vol opéré par Air Madagascar => impact non considéré en raison de la situation économique de la compagnie
Paris, Orly	Juillet 2017, x5 AR par semaine puis 1 quotidien en 2018 [En service]	Vol opéré par French Blue en A333 (378 sièges)
Rome, Italie	Saisonnier (8 mois/an) sur les saisons hiver, x1 AR par semaine [Non existant actuellement]	Vol saisonnier en discussion avec un opérateur aérien spécialisé dans les vols vers les destinations touristiques
Toulouse, France	Octobre 2017, x2 AR par semaine [En service]	Vol saisonnier opéré 9 mois/an
Destination européenne	Octobre 2017, x2 AR par semaine [Non existant actuellement]	Vol saisonnier, plus probablement l'Allemagne qui présente le plus de potentiel de marché
Destination française	Fin 2019	Vol saisonnier au départ de l'Est de la France
2 Destinations européennes et 1 asiatique	Fin 2021 Fin 2023 Fin 2025	Destinations saisonnières au départ de l'Europe (2) et de l'Asie (1)



■ Perspectives d'évolution de la demande – par marché source

ORIGINE DE LA CLIENTELE	PERSPECTIVES D'EVOLUTION	POTENTIEL
Métropole	 <p data-bbox="676 254 1561 354">Un marché source prépondérant qui masque encore un potentiel fort à la fois sur l'hôtellerie et la para-hôtellerie</p>	Fort
Europe (hors métrop.)	 <p data-bbox="676 411 1561 511">Potentiel fort sur les clientèles Allemandes, Suisses, Belges, Grande-Bretagne, Italie, Luxembourgeoises grâce au développement d'une offre autour de thématiques (sports, nature, montagne...)</p>	Fort
Locale	 <p data-bbox="676 625 1561 725">Un marché intérieur très consommateur de nuitées marchandes en WE ou pendant les vacances scolaires. Evolution liée à la croissance démographique et à celle du pouvoir d'achat réunionnais.</p>	Moyen
Océan Indien	 <p data-bbox="676 882 1561 982">Développement du marché lié aux liens régionaux (affaires, agrément), à la combinaison inter-îles (Maurice, Madagascar, Comores...) et à l'Afrique du Sud</p>	Moyen
Destinations lointaines	 <p data-bbox="676 1110 1561 1210">Une demande en croissance (Indienne, Chinoise) mais qui reste très peu représentée. Potentiel à envisager sur le long terme</p>	Faible

■ Perspectives d'évolution de la demande – par segment

SEGMENT		PERSPECTIVES D'EVOLUTION	POTENTIEL
Agrément (indiv.)	➔	<p>Demande amenée à évoluer à la hausse au vu de la volonté régionale de développement touristique de la destination et de l'entrée récente de compagnies aériennes low-cost dans le ciel réunionnais</p>	Fort
Agrément (groupes)	➔	<p>Potentiel pour les tours opérateurs, seniors et scolaires. Demande à ce jour limitée par la faible proportion d'établissements disposant d'une capacité assez importante pour accueillir des groupes</p>	Fort
Affaires (indiv.)	➔	<p>Demande liée au dynamisme économique de l'île et de la zone Océan Indien (Maurice, Madagascar...), aujourd'hui principalement concentrée sur Saint-Denis. Potentiel de développement sur Saint-Denis/la Possession/Le Port.</p>	Moyen
Séminaires - Réunions	➔	<p>Un segment peu significatif à ce jour, constitué de quelques entreprises locales et concentré dans quelques hôtels.</p>	Moyen
Affinitaire	➔	<p>Un segment peu consommateur de nuitées en hébergement marchand qui privilégie le logement chez les amis ou familles</p>	Faible

■ Perspectives de développement par typologie d'hébergement

Type	Constat	Opportunités	Potentiel
Hôtels/ résidences	<ul style="list-style-type: none"> Offre axée sur le balnéaire qui souffre de la comparaison avec les îles voisines et limitée spatialement (tension foncière) Absence de gros porteurs pour attirer des tours opérateurs Offre vieillissante et modérément adaptée aux tendances actuelles Manque de produits novateurs 	<ul style="list-style-type: none"> Cibler le segment 3*+ avec un bon rapport qualité/prix sans services superflus Créer une ou deux unités d'affaires sous enseigne internationale sur Saint-Denis (4*) et La Possession Favoriser les localisations intercalaires entre mer & montagnes: mi-pente Créer une offre « long séjour » de tour opérateur (3 à 5*) orientée familles afin d'attirer plus de clientèles européennes Développer 1 ou 2 unités de grandes taille (+ de 100ch.) en hôtel ou résidence 	FORT
Gîtes d'étape & randonnée	<ul style="list-style-type: none"> Qualité limitée: confort sommaire et propreté inégale Concepts qui ont peu évolué depuis leur création et visent encore les sportifs passionnés de la montagne Peu adaptés aux nouvelles attentes des clients (expérience, bien-être...) 	<ul style="list-style-type: none"> Faire évoluer les qualités d'accueil afin d'étendre la clientèle des seuls randonneurs montagnards aux nouveaux pratiquants, habitués à ces niveaux de confort supérieur Pour cela, proposer des chambres privées plutôt que des dortoirs collectifs, des sanitaires suffisants, un bon niveau de confort général, un décor typique, une ambiance de type écotouristique Efforts à fournir sur la commercialisation 	FORT
Ecolodges	<ul style="list-style-type: none"> Offre non développée Répond aux attentes nouvelles des clients en quête de tourisme expérientiel 	<ul style="list-style-type: none"> Localisation pertinente dans un environnement préservé, une architecture soignée, dimension environnementale forte Développer quelques concepts d'exception axés sur la nature, le bien-être ou la culture créole qui renforceront le rayonnement de la destination 	FORT
Campings	<ul style="list-style-type: none"> Offre peu développée malgré une croissance récente Concurrence du camping informel 	<ul style="list-style-type: none"> Axer l'offre sur l'insolite de type « Glamping » (camping de luxe) afin de se différencier radicalement du camping traditionnel 	MOYEN
Chambres d'hôtes	<ul style="list-style-type: none"> Offre en développement mais qui relève davantage de l'initiative privée Niveau faible des standards d'accueil 	<ul style="list-style-type: none"> Professionaliser le décor et le service afin d'améliorer la qualité générale Favoriser les hébergements de charme Créer une restauration typée (Bio, locavore...) Intégrer l'art de vivre créole, facteur d'authenticité 	MOYEN
Gîtes ruraux	<ul style="list-style-type: none"> Concepts pertinents d'agritourisme mais où le niveau de qualité et d'accueil est souvent insuffisant 		MOYEN
Locations saisonnnières	<ul style="list-style-type: none"> Offre de génération spontanée Peu d'impact sur l'économie locale 	<ul style="list-style-type: none"> Laisser l'offre se développer naturellement, mais contrôler la qualité 	FAIBLE

Les objectifs de la Région Réunion en termes de fréquentation touristique

L'ambition de l'IRT en termes de fréquentation touristique a été formulée selon deux hypothèses :

- Un scénario de base de **600 000 touristes en 2025**, soit une hausse de fréquentation touristique d'environ **3% par an** (matérialisé en vert sur le graphe ci-contre);
- Un scénario agressif de **750 000 touristes en 2025**, soit une hausse de fréquentation touristique d'environ **5,6 % par an** (matérialisé en gris sur le graphe ci-contre).

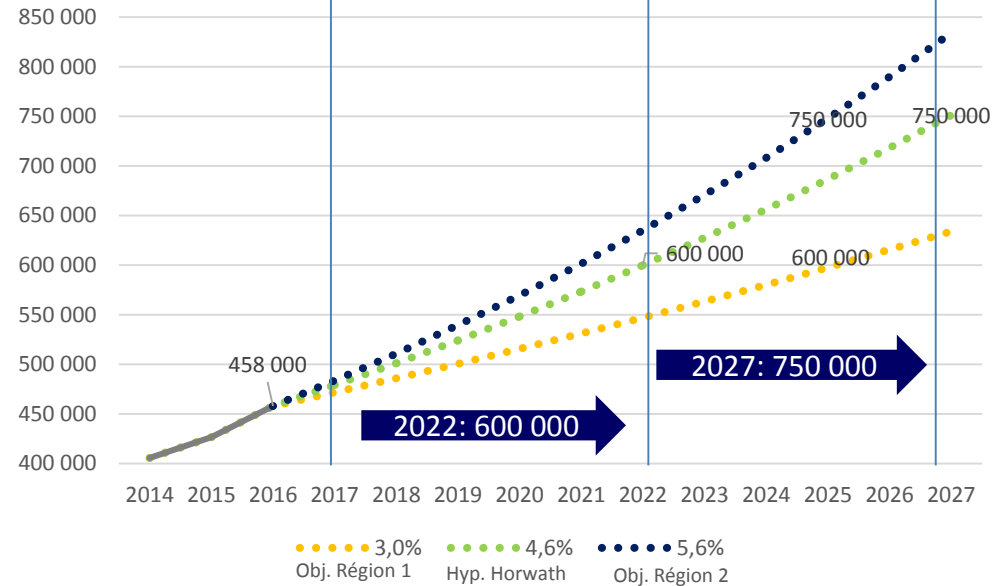
Ce second objectif nous paraît ambitieux au vu de :

- L'évolution historique de la fréquentation touristique de l'île (-2% en 2014; +5% en 2015 et 2016; +9% estimée en 2017)
- L'estimation des flux de passagers aériens à +4% par an préalablement exposée
- Des délais de développement des projets d'hébergements observés lors de notre enquête terrain (formalités administratives, obtention de subventions, maîtrise du foncier, construction...).

En revanche, l'analyse des historiques permet d'envisager un scénario intermédiaire de **600 000 touristes atteints en 2022** et non 2025. L'évolution de la fréquentation touristique devrait selon nous être voisine d'un **trend de +4,6% par an**. A ce rythme, l'objectif des 750 000 touristes pourrait être atteint en 2027 et non en 2025.

Ce scénario nécessite un développement quantitatif de la capacité d'accueil en hébergements touristiques marchands, que nous avons estimé en pages suivantes.

Hypothèses d'évolution de la fréquentation touristique



Conclusion :

Nos estimations d'offre additionnelle nécessaire en hébergements touristiques marchands se baseront ainsi sur un rythme de croissance de la fréquentation touristique de **4,6% par an** pour atteindre **600 000 touristes en 2022** et **750 000 en 2027**.

Recommandations et scénarii

Note méthodologique sur l'estimation des capacités additionnelles:

Nos hypothèses d'évolution quantitative de l'offre en hébergements touristiques marchands se fondent sur:

- La base de données IRT recensant les hébergements touristiques marchands existants
- Les données INSEE en termes de taux d'occupation hôteliers
- Les données collectées lors de notre enquête terrain sur un panel de 35 établissements, notamment pour le taux d'occupation moyen des hébergements alternatifs à l'hôtellerie et la ventilation des clientèles résidentes/extérieures
- L'enquête de fréquentation touristique IRT/MAT notamment concernant le nombre de touristes annuels, la ventilation affinitaire/agrément/affaires et la durée moyenne de séjour par typologie d'hébergement (hôtels/résidences d'une part et hébergements alternatifs d'autre part).
- La capacités des hôtels et résidences sont exprimées en chambres alors que la capacité des hébergements alternatifs (gîtes, maisons d'hôtes, locations...) sont exprimés en lits. C'est pourquoi nous avons séparé notre analyse entre les hôtels et résidences d'une part et les autres hébergements d'autre part.

Nous estimons par ailleurs que le nombre de touristes hors affinitaire évoluera plus rapidement que le nombre de touristes affinitaires, sous l'effet d'une commercialisation dynamique de la destination et d'une diversification des options de séjour.

Nous avons enfin retenu l'hypothèse d'une hausse plus rapide des nuitées passées dans les hôtels et résidences que dans les autres hébergements par effet de volume.

Les capacités additionnelles estimées correspondent aux capacités développables tout en préservant les équilibres de marché et ne pas affecter les performances d'occupation du marché actuel. Ainsi, nous avons déterminé les capacités additionnelles nécessaires afin d'obtenir un taux d'occupation marché supérieur de 3 points à celui d'aujourd'hui.

Notre estimation des capacités additionnelles en hébergements touristiques marchands se base sur une augmentation moyenne de la demande +4,6% par an soit 600 000 visiteurs en 2022.

L'analyse proposée par Horwath HTL met en évidence un besoin de **1 500 chambres d'hôtels/résidences** supplémentaires et de **3 200 lits d'autres types d'hébergement**.

FREQUENTATION PAR TYPE D'HEBERGEMENT	2014		2015		2016	
Nombre de touristes total	405 700	-2%	426 400	5,1%	458 000	4,6%
Tourisme affinitaire	193 900	48%	200 300	47%	158 453	34,8%
Nombre de touristes hors affinitaire	211 800	52%	226 100	53%	299 547	65,2%
Ventilation par type d'hébergement						
Hôtel	95 500	24%	100 800	24%	101 218	22,1%
Résidence de tourisme	12 500	3%	13 900	3%	3 664	0,8%
Gîte	20 285	5%	12 792	3%	31 144	6,8%
Locations	62 600	15%	66 300	16%	66 410	14,50%
Chambres et maisons d'hôtes	16 228	4%	17 056	4%	19 694	4,30%
Autres hébergements	17 600	4%	14 900	3%	11 908	2,60%
Parents & amis	181 700	45%	201 900	47%	223 962	48,90%

2022		CAGR
600 000	4,6%	4,6%
174 000	29,0%	
426 000	71,0%	
144 000	24,0%	
18 000	3,0%	
45 000	7,5%	
84 000	14,0%	
30 000	5,0%	
18 000	3,0%	
261 000	43,5%	

SIMULATION HOTELS ET RESIDENCES	2016
Hôtels et résidences (ch.)	3146
Hôtels et résidences (lits)	7427
DMS	10 jours
Nuitées totales	1 048 820
Nombre de chambres occupées	691 271
Nombre de chambres (hôtels+résidences)	3146 ch.
Capacité d'accueil annuelle (en nb de chambres)	1 148 290
TO hôtelier prévisionnel	60,2%

2022
10 jours
1 620 000
1 067 732
4 643 ch.
1 694 812
63,0%

Croissance
1 497 ch.
3 534 lits

SIMULATION AUTRES HEBERGEMENTS TOURISTIQUES	2016
Total lits hors hôtels et résidences	11 038
DMS	20 jours
Nuitées totales	2 391 859
Nombre de lits (hors hôtels & résidences)	11 038 lits
Capacité d'accueil annuelle (en nb de ch.)	3 863 300
TO prévisionnel	61,9%

2022
20 jours
3 243 600
14 258 lits
4 990 154
65,0%

Croissance
3 220 lits

Total lits 18 465 lits

25 218 lits

Total croissance lits
6 753

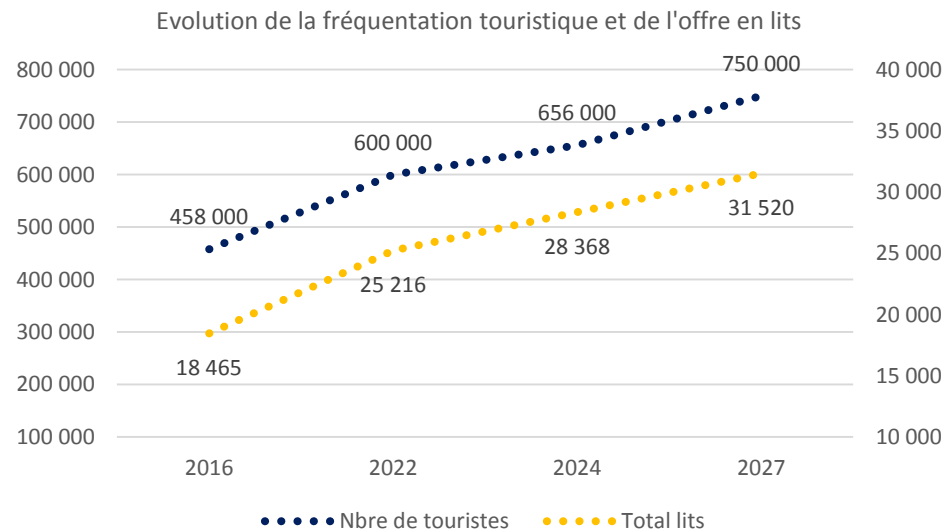
Note: Le ratio lits par chambres a été calculé à 2,36 selon les données de la base IRT en 2016

Synthèse des capacités additionnelles estimées à horizon 2022, 2024 et 2027

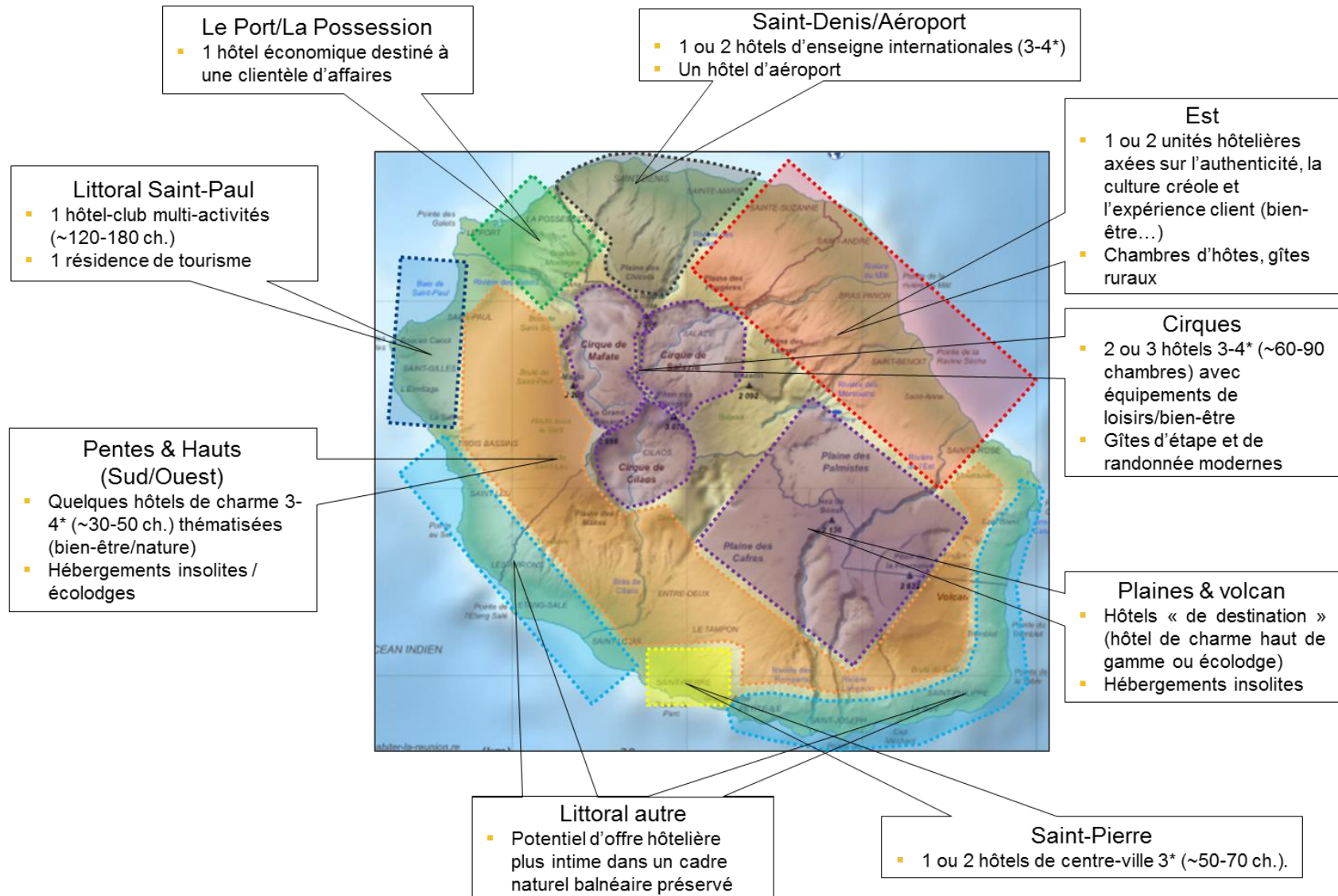
	Prévision			Projection						
	2016	Evol.	TCAM	2022	Evol.	TCAM	2024	Evol.	TCAM	2027
Nbre de touristes	458 000	142 000	4,6%	600 000	56 000	4,6%	656 000	94 000	4,6%	750 000
Hôtels & résidences (lits)	7 427	3 534	6,7%	10 958	1 370	6,5%	12 328	1 370	5,7%	13 698
Autres hébergements (lits)	11 038	3 220	4,4%	14 258	1 782	4,8%	16 040	1 782	4,5%	17 822
Total lits	18 465	6 751	5,3%	25 216	3 152	5,5%	28 368	3 152	5,0%	31 520

Afin d'atteindre l'objectif des **600 000 touristes en 2022**, nous recommandons le développement d'une offre additionnelle de 1 500 chambres d'hôtels et résidences (soit environ 3 500 lits) et d'environ 3 200 lits sur les autres types d'hébergement.

L'objectif de **750 000 touristes** pourrait à ce rythme être atteint en 2027 et nécessiterait la création d'une offre supplémentaire de 5 800 chambres d'hôtels et résidences (soit environ 13 698 lits) et d'environ 17 822 lits sur les autres types d'hébergement.



Afin de localiser l'offre supplémentaire à développer d'ici 2022, nous avons divisé le territoire de l'île en 9 secteurs géographiques représentés sur la carte ci-dessous, chacun avec des caractéristiques de marché propres:



Secteur Saint-Denis/ Aéroport Roland Garros

Un marché principalement tourné vers le tourisme d'affaires dont l'offre hôtelière qualitative est restreinte. Au vu des performances d'occupation, ce secteur peut supporter l'implantation **d'un ou deux hôtels d'enseignes internationales** positionnées sur le segment économique à milieu de gamme dans Saint-Denis (~80-100 ch.). Un **hôtel d'aéroport** (~100-120 ch.) peut accompagner le développement des flux aériens prévu d'ici 2025, à destination d'une clientèle de pré et post séjour (affaires et agrément). Le développement de ce type d'offre semble déjà en cours de structuration avec les projets hôteliers listés dans la partie 1 de cette étude. L'offre doit cependant se développer progressivement afin de ne pas perturber l'équilibre du marché.

Le développement d'autres types d'hébergements ne semble pas prioritaire sur ce secteur, hormis quelques chambres d'hôtes sur Sainte-Marie ou Sainte-Suzanne.

Secteur Le Port/La Possession

Ce secteur ne dispose que d'un seul hôtel destiné à une clientèle d'agrément (Lodge des Tamarins). Il semble pourtant exister un **potentiel pour une hôtellerie économique destinée à une clientèle d'affaires** (potentiellement complétée par une demande d'agrément) au vu du tissu économique existant sur ce secteur (~60-80 ch.).

D'autres types d'hébergement hors hôtels et résidences peuvent être pertinents sur les pentes de ce secteur.

Secteur Littoral Saint-Pierre

La commune de Saint-Pierre a connu un développement hôtelier soutenu ces dernières années, avec l'émergence de produits de centre-ville milieu de gamme bien calibrés (~50-70 ch., piscine, bar/restaurant...). Ce marché qui fonctionne à la fois avec une demande affaires et agrément affiche un **potentiel d'offre hôtelière additionnelle** (2 unités environ), qui doit être phasé afin que la demande absorbe progressivement l'offre nouvelle.

En dehors du centre-ville, nous prévoyons le développement de **quelques unités de type chambres d'hôtes et locations saisonnières** de manière éparse.

Secteur Littoral Saint-Paul

Ce secteur balnéaire demeure le plus attractif pour les touristes d'agrément car il bénéficie toujours d'une prime d'occupation grâce au lagon qui constitue désormais le seul endroit où la baignade est sans risque. La diversification de l'offre existante semble pertinente, avec la création **d'un hôtel-club de grande capacité** (~120-180 ch.) qui permettrait l'accueil de tour-opérateurs (notamment allemands) pour des **séjours multi-activités**. La condition reste bien sûr de trouver une parcelle suffisamment grande pour développer ce produit. La création d'une **résidence de tourisme de grande taille** semble également bien adaptée au marché: produit pertinent pour une clientèle réunionnaise le week-end et pour une clientèle d'agrément de séjour.

Nous anticipons également dans cette zone le développement de **locations saisonnières** et **chambres d'hôtes**, cohérent avec la station balnéaire.

Au total, nos recommandations de développement sur ce secteur intègrent le **paramètre de rareté foncière** qui le caractérise. A cet égard, nous privilégions :

- d'une part un principe de concentration de l'offre au sein d'établissement de taille élargie
- D'autre part le développement de petites unités hors hôtellerie relevant de l'initiative privée et peu gourmandes en foncier.

Secteur Littoral autre

Ce secteur bénéficie lui aussi d'une prime d'occupation grâce à la proximité immédiate de l'océan et sa facilité d'accès aux cirques et au volcan. Il existe donc un **potentiel de développement d'une offre hôtelière plus intime dans un cadre balnéaire naturel et préservé**.

Secteur Pentes & Hauts (Sud et Ouest)

Les pentes disposent d'un réservoir de foncier disponible (même si les parcelles sont souvent de taille limitée) et bénéficient d'une localisation adaptée avec une facilité d'accès à l'océan et aux cirques. Elles offrent en outre un panorama sur l'océan, critère d'attraction majeur pour la clientèle d'agrément. Le développement **d'unités hôtelières de moyenne capacité** (~30-50 chambres), **positionnées sur le segment milieu à haut de gamme** serait donc cohérent. Ces unités « de charme » seront **préférentiellement thématiques** (nature, bien-être...) afin de contribuer à l'image et au rayonnement de la destination. Des structures de type **écologie** s'intégreraient parfaitement à ce secteur.

Cette localisation est également pertinente pour des **hébergements insolites thématiques** où l'expérience client est valorisée.

Secteur Cirques

De par leur environnement d'exception, les cirques de Cilaos et de Salazie présentent un **fort potentiel de développement hôtelier**, d'autant que l'offre hôtelière existante y reste très peu développée. L'implantation **d'hôtels moyen et haut de gamme de capacité intermédiaire** (~60-90 chambres) **offrant des équipements de loisirs et potentiellement de bien-être** (piscine, jacuzzi, spa..) s'intégrerait bien à ce secteur. L'intégration d'un service de dépose/reprise pour les randonneurs constituerait également un critère attractif pour les randonneurs.

En parallèle, la création de **gîtes d'étape et de randonnées modernes** offrant un niveau de confort supérieur aux unités existantes permettrait d'attirer une clientèle plus large et plus diverse, aujourd'hui circonscrite aux seuls passionnés de randonnées.

Secteur Plaines & Volcans

Ce secteur, bien que très visité grâce à la présence du volcan, est très faiblement doté en hôtellerie. Il ne dispose que de 7 hôtels économiques. Il présente donc un **potentiel significatif pour l'implantation d'unités hôtelières « de destination » de type écologie**.

Aussi, le développement d'une offre de **gîtes d'étape, de chambres d'hôtes** voire **d'hébergements insolites**, consubstantiels de l'expérience de nature vécue, peut constituer une opportunité d'attractivité nouvelle de ce secteur.

Secteur Est

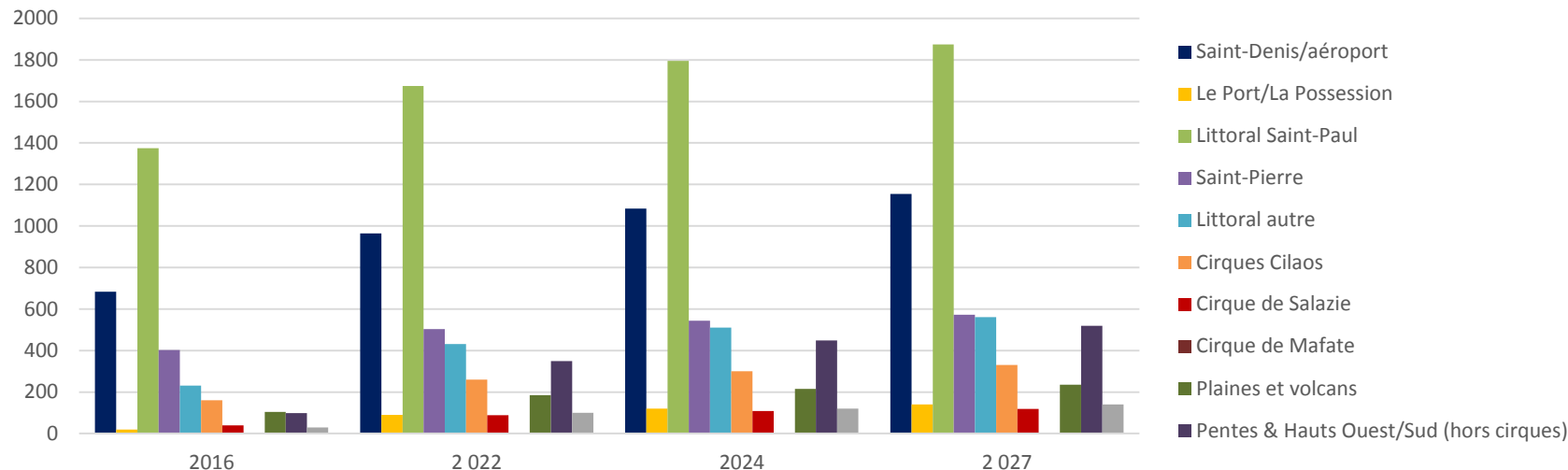
Ce secteur actuellement peu prisé des investisseurs hôteliers, est pourtant attractif de par son environnement naturel. Il s'agit avant tout d'un site d'excursion à la journée que de séjour touristique. Son **potentiel de développement hôtelier est limité mais réel. Une ou deux unités hôtelières axées sur l'authenticité, la culture créole et l'expérience client** pourraient tirer avantage de cette opportunité et tirer ce secteur vers le haut.

Le **potentiel de création d'hébergements alternatifs** (chambres d'hôtes, gîtes ruraux) **est lui plus important**.

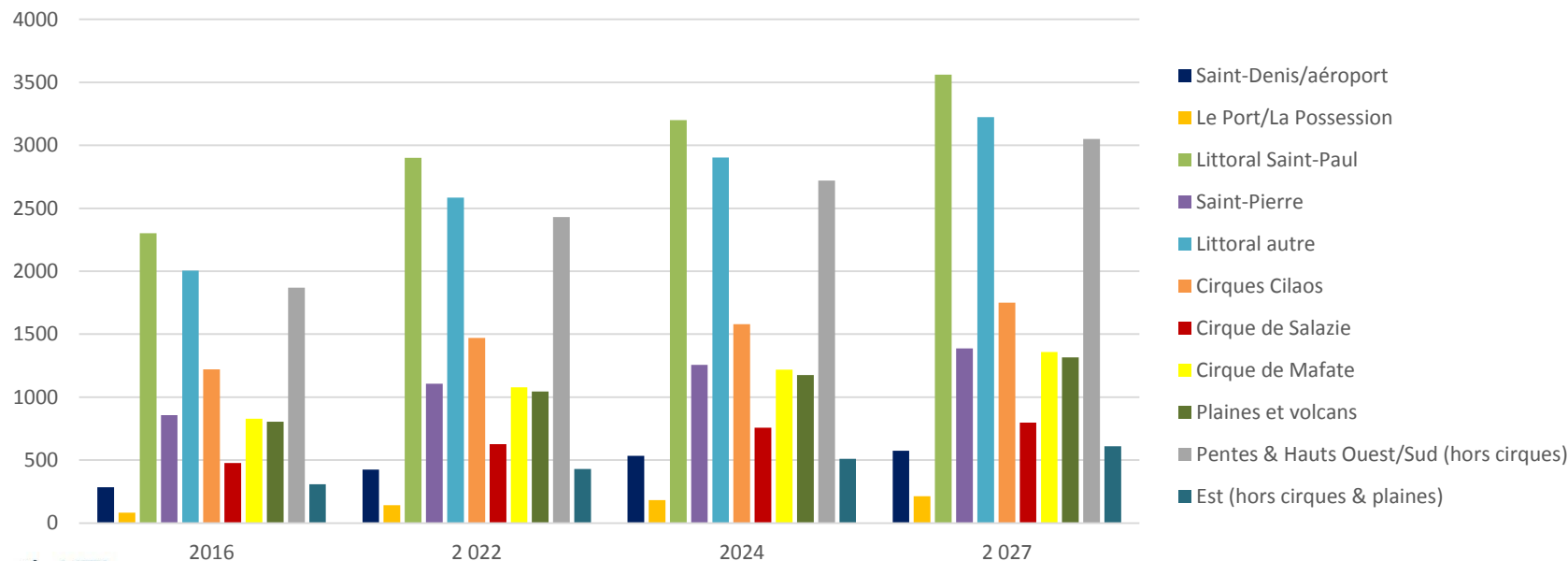
Prévision d'offre additionnelle par secteur en chambres d'hôtels et résidences				
Secteur	Offre existante 2017	2022	2024	2027
Saint-Denis/aéroport	684	280	400	470
Le Port/La Possession	20	70	100	120
Littoral Saint-Paul	1375	300	420	500
Saint-Pierre	403	100	140	170
Littoral autre	231	200	280	330
Cirques Cilaos	160	100	140	170
Cirque de Salazie	39	50	70	80
Cirque de Mafate	0	0	0	0
Plaines et volcans	105	80	110	130
Pentes & Hauts Ouest/Sud (hors cirques)	99	250	350	420
Est (hors cirques & plaines)	30	70	90	110
TOTAL	3146	1 500	2 100	2 500

Prévision d'offre additionnelle par secteur en lits sur les autres types d'hébergement touristique				
Secteur	Offre existante 2017	2022	2024	2027
Saint-Denis/aéroport	285	140	250	290
Le Port/La Possession	82	60	100	130
Littoral Saint-Paul	2301	600	900	1260
Saint-Pierre	857	250	400	530
Littoral autre	2004	580	900	1220
Cirques Cilaos	1220	250	360	530
Cirque de Salazie	477	150	280	320
Cirque de Mafate	828	250	390	530
Plaines et volcans	805	240	370	510
Pentes & Hauts Ouest/Sud (hors cirques)	1870	560	850	1180
Est (hors cirques & plaines)	309	120	200	300
TOTAL	11038	3 200	5 000	6 800

Projections d'offre en chambres hôtels/résidences par secteur



Projection d'offre en lits autres types d'hébergement par secteur



L'enjeu majeur de La Réunion n'est pas lié à un objectif unique de montée en gamme du parc hôtelier (le potentiel de marché luxe n'est selon nous pas avéré) mais davantage à son adaptation aux évolutions de la demande et à la diversification des concepts lui permettant de répondre à des besoins nouveaux.

Nous avons, sur la base de ce constat, identifié 6 produits hôteliers type cohérents avec la destination, à savoir :

- **Une hôtellerie d'affaires 3 et 4* moderne de portée nationale/internationale**
- **Des hôtels plus simples accessibles au plus grand nombre, clientèles régionales notamment**
- **Des hôtels de loisirs « light », de qualité mais sans services ni équipements complexes non souhaités**
- **Un hôtel club multi-activités capable d'attirer une clientèle familiale (3 à 5*)**
- **Une résidence de tourisme balnéaire, fonctionnant le WE avec la clientèle locale et tout au long de l'année avec une clientèle touristique de séjour**
- **Des petites unités type hôtellerie de charme 5* ou écolodge capables de façonner l'image de la destination**

Ces concepts sont détaillés en pages suivantes.

Hôtel d'affaires d'intérêt national /international

Capacité	80-100 chambres
Catégorie	3-4*
Type de localisation	Centre-ville
Cible clients	Affaires complément agrément
Equipements	Réception, piscine, bar, restaurant, salle de séminaire, éventuellement fitness et parking
Mode de gestion	Franchise ou management
Enseigne type	Garden Inn, Novotel, Radisson, Golden Tulip, City Lodge

Secteur géographique correspondant Saint-Denis centre



Hôtel simple accessible au plus grand nombre

Capacité	80-120 chambres
Catégorie	2*
Type de localisation	Site périphérique
Cible clients	Agrément pré & post acheminement vers l'aéroport
Equipements	Réception, salle de petit-déjeuner, parking
Mode de gestion	Franchise
Enseigne type	B&B, Ibis Budget

Secteur géographique correspondant Périphérie de Saint-Denis, aéroport Roland-Garros, La Possession



Hôtel loisirs de qualité

Capacité	60-120 chambres
Catégorie	3 à 4*
Type de localisation	Balnéaire (littoral ou pentes)
Cible clients	Agrément de séjour ou clientèle locale le WE
Equipements	Réception, restaurant, bar, piscine, parking. Eventuellement: fitness/spa, salle de séminaire
Mode de gestion	Indépendante/groupe hôtelier local
Type d'enseigne	Sans enseigne
Secteur géographique correspondant	Littoral Saint-Paul, littoral autre, pentes, Saint-Pierre



Hôtel-club international

Capacité	120-180 chambres
Catégorie	3 à 5*
Type de localisation	Balnéaire (littoral)
Cible clients	Clientèle internationale d'agrément (séjour), familles
Equipements	Formule "all inclusive", réception, restaurants, bar, piscine, parking, fitness, salle de séminaire, animations, amphithéâtre, club enfants...
Mode de gestion	Tour-opérateur
Type d'enseigne	TUI, Sentido
Secteur géographique correspondant	Littoral Saint-Paul, littoral autre



Résidence de tourisme

Capacité	80-120 appartements
Catégorie	3*
Type de localisation	Balnéaire (littoral)
Cible clients	Agrément de séjour ou clientèle locale le WE, familles
Equipements	Réception, piscine, salle petit-déjeuner, parking
Mode de gestion	Bail commercial
Type d'enseigne	Pierre & Vacances, Maeva, Odalys

Secteur géographique correspondant Littoral Saint-Paul, littoral autre



Petite unité de charme type Ecolodge

Capacité	10-30 chambres
Catégorie	3 à 4*
Type de localisation	Site au cœur d'un environnement naturel préservé, forte dimension écologique
Cible clients	Agrément de court séjour
Equipements	Réception, restaurant, bar, piscine, parking. Eventuellement: fitness/spa. Thématique particulière (sport, nature, bien-être)
Mode de gestion	Indépendante/groupe hôtelier local
Type d'enseigne	Sans enseigne

Secteur géographique correspondant Plaines & volcan, Pentés & Hauts



Les hébergements insolites sont plus largement intégrés à la tendance phare du « glamping » (camping de luxe). Le glamping n'est pas seulement du camping amélioré, c'est tout un concept qui permet aux touristes de vivre des moments d'exception en garantissant **un confort, un service impeccable et une empreinte écologique faible**.

Les marqueurs forts du « glamping » sont :

- La qualité du cadre paysager
- Le caractère insolite de l'hébergement
- Le sentiment d'exclusivité
- La notion de luxe et la qualité de services
- L'éco-responsabilité

C'est un tourisme basé sur « **l'expérience** » au travers d'hébergements atypiques intégrés à un univers thématique. Il s'agit d'unités de petites capacités (de 10 à 30 clés) ayant un impact touristique faible en volume mais majeur en symbole qui façonnent l'image de la destination.

Dans le contexte de La Réunion, la variété des paysages d'exception (montagnes, pentes...) est propice au développement de ce type d'hébergements, actuellement peu développés sur l'île.

Nous avons identifié des opportunités de développement du concept de « glamping » autour de trois thématiques:

- **Des hébergements atypiques** (cabanes dans les arbres, tentes safari, bulles, yourtes...) **associés à des activités sportives ou de pleine nature** (observation de la faune et de la flore, promenades pédestres ou à vélo, parcours accrobranches, parcours sensoriel...)
- **Des unités centrées sur le bien-être, le ressourcement** intégrant des équipements de spa (petite balnéo, sauna, hammam), fitness, pilate, espace de soins et de méditation...
- **Des unités de découverte de la culture créole:** hébergement dans des cases créoles avec une forte immersion locale (spectacles de maloya, découverte de la gastronomie créole et des savoir faire locaux...)

Ces concepts sont illustrés en page suivante.

Hébergements atypiques associés à des activités sportives ou de pleine nature



Hébergements centrés sur le bien-être et le ressourcement



Hébergements de découverte de la culture créole



Au vu du diagnostic précédemment établi et afin de favoriser la pérennité de l'offre en hébergements touristiques marchands, nous recommandons de privilégier les concepts qui proposent de :

Prendre en compte les spécificités du contexte opérationnel local

- **En respectant un équilibre des coûts d'investissement, afin d'assurer une meilleure robustesse du modèle économique:**
 - Technique de construction intelligente à coût raisonnable
 - Absence d'équipements et services non attendus par la clientèle
- **En proposant des solutions innovantes en termes d'efficacité opérationnelle**
 - Constitution d'une équipe projet qualifiée
 - Maîtrise des coûts opérationnels grâce à la mise en place de méthodes professionnelles du secteur (d'où l'importance de la formation de l'exploitant)
- **En offrant un dosage intelligent sur l'amplitude de services proposés:**
 - Adapter l'offre de restauration à la clientèle sans surinvestir: juste équilibre à trouver entre self-service et restauration haut de gamme
 - Favoriser la polyvalence du personnel (entre accueil et bar par exemple)

Appliquer les principes de durabilité et de responsabilité

- **Une réponse plurielle aux principes de durabilité:**
 - Utilisation de matériaux qui perdurent dans le temps, sans nécessiter trop d'entretien
 - Privilège donné aux circuits courts (producteurs locaux)
 - Faible consommation d'énergie (panneaux solaires, ampoules LED...)




- **Une prise en compte du rôle de responsabilité sociale de l'exploitant:**
 - Privilégier les modèles créateurs d'emploi (direct et indirect)
 - Encouragement au développement de carrière (programme de formation continue, ascenseur social...)

Développer l'expérience client « Ile intense »

- **Par la mise en réseau des offres touristiques:**
 - Donner de la visibilité à l'intérieur des établissements aux services d'excursions (bureau d'excursions?)
 - Mise en place de sous-traitances avec des prestataires d'activités touristiques
- **Par la mise en avant de l'identité créole:**
 - Valorisation de la végétation locale, de l'artisanat créole, des traditions, de l'authenticité et de l'accueil
 - Instauration d'une ambiance créole: gastronomie locale, spectacles traditionnels (chant, danse...)

Respecter les équilibres financiers sectoriels

- **Par une analyse financière préalable**
 - Réalisation d'une étude de marché professionnelle
 - Apport en fonds propres de 40% a minima avant impact subvention et aides diverses
 - Taux de rendement interne de 8% a minima avant impact subvention et aides diverses
- **Par un suivi des projets subventionnés et/ou aidés**

Enjeux	Constats	Objectifs	Propositions d'actions
DEVELOPPEMENT	TENSION FONCIERE	 Débloquer le foncier stratégique	<ul style="list-style-type: none"> Encourager la reconversion des friches touristiques existantes sur le littoral Mise à disposition de foncier publics stratégiques (vente à un privé ou bail emphytéotique) Lancer des appels à projets sur le foncier disponible Valoriser les patrimoines bâtis (identité créole)
QUALITE	OFFRE MAL ADAPTEE AU MARCHE	 Garantir l'équilibre du marché et assurer la cohérence des produits développés en lien avec les activités de loisirs existantes	<ul style="list-style-type: none"> Maintenir les équilibres de marché par un système de suivi des performances (Observatoire touristique) Mise en place d'une grille d'analyse des projets de <u>création</u>, <u>rénovation</u> ou <u>extension</u> d'hébergements touristiques: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Création d'un guichet unique pour les porteurs de projets (Assistant technique au tourisme) ✓ Justification du volet marché par un cabinet d'étude spécialisé ainsi que la faisabilité économique ✓ Volet technique validé par une équipe projet qualifiée: anticiper les problèmes de réseaux et de desserte...afin de minimiser les coûts cachés
OPERATIONS	MANQUE DE PROFESSIONNALISATION	 Développer la formation et la mise en réseau	<ul style="list-style-type: none"> Conditionner les subventions/crédit d'impôt au suivi de sessions de formation sur le métier d'exploitant (hôtels/résidence/gîtes/maisons d'hôtes/campings) Formation du personnel d'accueil dans les établissements: pratique de l'anglais, connaissance des activités touristiques possibles dans les environs...

Annexes

TERMINOLOGIE	DEFINITION
Hôtel	Un établissement hôtelier doit comporter au moins 5 chambres et recevoir une clientèle de passage. Les hôtels classés le sont selon les nouvelles normes Atout France en vigueur depuis juillet 2012. Ils sont classés en cinq catégories, de 1 à 5 étoiles, en fonction de leur confort, de leur équipement et de leurs services.
Résidence de tourisme	Etablissement commercial d'hébergement classé, constitué de chambres ou d'appartements meublés mis à la disposition d'une clientèle touristique. La résidence hôtelière est dotée d'un minimum d'équipements et de services communs. A la différence d'un hôtel, la résidence de tourisme propose des logements où la clientèle peut séjourner en toute indépendance (présence notamment d'une cuisine ou d'un coin cuisine, d'un sanitaire privé).
Camping	Les campings classés le sont selon les nouvelles normes Atout France en vigueur depuis juillet 2012. Ils sont classés de 1 à 5 étoiles. Les conditions requises pour ce classement portent sur les équipements communs, les équipements sanitaires, l'accessibilité aux personnes handicapées.
Gîte d'étape et de randonnée	Gîte permettant l'accueil de randonneurs lors d'un circuit. Le gîte d'étape est une halte sur un sentier de randonnée dans un village ou un hameau isolé, toujours dans un environnement préservé, riche d'un patrimoine naturel et culturel.
Chambre d'hôtes	Les chambres d'hôtes 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
Location saisonnière	Les locations saisonnières désignent les locations meublées louées pour les vacances à une clientèle de passage, pour une durée maximale de 3 mois.
Taux d'occupation (TO)	Le TO correspond au niveau d'occupation moyen d'un hébergement au cours d'une période donnée. Mode de calcul (%) : $(\text{Nombre de chambres louées} / \text{Nombre de chambres disponibles}) \times 100$
Prix moyen chambre (PMC)	Le PMC reflète le prix moyen auquel est vendue une chambre sur une période donnée. Il est obtenu en divisant la recette hébergement par le nombre de chambres vendues. Le PMC est exprimé hors taxes.
Revenu moyen par chambre (REVPAR)	Revenu moyen par chambre disponible : rapport entre le chiffre d'affaires hébergement et le nombre de chambres disponibles au cours d'une période donnée : $(\text{CA hébergement} / \text{Nb de chambres disponibles}) \times 100$
Résultat brut d'exploitation (RBE)	Le RBE permet d'analyser la performance de l'établissement du point de vue de l'exploitation, avant prise en compte des décisions d'investissement (matérialisées par les dotations aux amortissements) et des décisions de financement (matérialisées par les intérêts financiers). C'est un niveau de résultat important qui permet de positionner l'entreprise sur son secteur au niveau de sa rentabilité d'exploitation.
ETP	Equivalent temps plein