

les cahiers DE L'ADUAN

#08

JUILLET / AOÛT
2013

ÉCONOMIE

OBSERVATOIRE DE L'HÔTELLERIE

BILAN DE L'ACTIVITÉ HÔTELIÈRE 2012 DANS L'AGGLOMÉRATION NANCÉENNE

L'Observatoire de l'Hôtellerie est réalisé chaque année par l'Aduan et la Chambre de Commerce et d'Industrie Territoriale de Meurthe-et-Moselle, en partenariat avec le Grand Nancy, l'INSEE et les acteurs locaux de l'hôtellerie. Il dresse un bilan de l'activité hôtelière dans l'agglomération nancéenne en termes d'offre, structure du parc ou encore fréquentation, ainsi qu'une comparaison par rapport à d'autres espaces urbains français. Ce travail permet de mettre en évidence les tendances qui se dessinent pour demain, et de nourrir les réflexions menées sur la mise en œuvre d'actions spécifiques visant à stimuler la fréquentation hôtelière et à promouvoir le tourisme d'affaires dans l'agglomération, notamment dans le cadre de l'arrivée du centre de congrès Prouvé.

EN RÉSUMÉ

L'entrée en vigueur, en juillet 2012, du nouveau dispositif de classement des hôtels a modifié la structure du parc hôtelier nancéen : il compte aujourd'hui 46 hôtels et 2 705 chambres. Cette offre est complétée par la présence d'autres hébergements touristiques qui permettent d'accueillir plus de 2 000 personnes supplémentaires.

La tendance à la reprise de l'activité hôtelière constatée en 2011 se confirme. Si le taux moyen d'occupation reste sensiblement stable en 2012, la fréquentation a progressé, avec 22 500 nuitées de plus par rapport à 2011.

L'évolution positive, avec une croissance de 6% des nuitées de la clientèle étrangère observée sur la période 2006-2011 se poursuit : la part de ces nuitées est en hausse en 2012, grâce notamment à une fréquentation accrue des clientèles européenne et chinoise.

SOMMAIRE

| | |
|--|----|
| Repères | 2 |
| Présentation du parc hôtelier grand nancéen | 3 |
| Bilan de la fréquentation 2012 | 9 |
| Analyse de l'évolution de l'activité hôtelière | 16 |
| Perspectives | 18 |

EN PARTENARIAT AVEC



Réacteur du développement économique



Repères

Chiffres-clés hôtels 2012

| | | évolution 2011-2012 |
|--|---------|---------------------|
| Nombre d'hôtels | 46 | - 7 hôtels* |
| Nombre de chambres | 2 705 | - 137 chambres* |
| Taux d'occupation moyen annuel | 58,9 % | - 0,4 point |
| Nombre total de nuitées | 854 251 | + 22 500 nuitées |
| Part des nuitées étrangères | 21,6 % | + 2,7 points |
| Part déclarée de la clientèle d'affaires | 60 % | - 5 points |

*Ces chiffres en baisse s'expliquent par :

- le retrait du champ de l'observatoire de 6 établissements non-classés exerçant une activité d'hébergement social dans le cadre d'une convention avec l'ARS.
- la fusion des hôtels Akena et Revotel sous la même enseigne.

Chiffres-clés autres hébergements touristiques

| | |
|---|-------|
| nombre d'hébergements | 37 |
| dont résidences hôtelières et de tourisme | 4 |
| capacité d'accueil en nombre de personnes | 2 025 |
| dont résidences hôtelières et de tourisme | 1 120 |

Taxe de séjour 2013

(tarifs par nuitée et par personne appliqués à compter du 1^{er} mai 2013)

- Hôtels 5 étoiles * 1,50 €
- Hôtels 4 étoiles * 1,00 €
- Hôtels 3 étoiles * 0,85 €
- Hôtels 2 étoiles * 0,60 €
- Hôtels 1 étoile * 0,40 €
- Hébergements non-classés 0,85 €

* Et autres hébergements de caractéristiques équivalentes (résidences hôtelières et de tourisme, meublés, chambres d'hôtes, campings...)

Sources de données

- Données locales sur la fréquentation hôtelière : enquête annuelle INSEE Lorraine auprès des hôteliers de l'agglomération nancéienne
- Données nationales sur l'évolution de la fréquentation hôtelière en France : étude nationale Ministère du Tourisme 2003-2011

Définitions

Hôtel indépendant : entreprise juridiquement et économiquement autonome, souvent familiale. Ces hôtels ne sont rattachés à aucune chaîne et sont gérés librement par leur propriétaire.

Chaîne volontaire : un regroupement d'hôteliers indépendants unis sous une enseigne commune, afin de mutualiser les actions de promotion et de commercialisation.

Chaîne intégrée : hôtels portant la même enseigne, avec un style, des prestations et un niveau d'équipement standardisés. Ces hôtels sont principalement exploités par de grands groupes hôteliers et bénéficient d'une image de marque puissante et homogène.

Taux d'occupation : rapport (en %) entre le nombre de chambres occupées et le nombre de chambres offertes.

Nuitées : nombre total de nuits passées par les clients dans un hôtel.

Nuitées étrangères : nuitées en fonction du pays de résidence du client.

Arrivées : nombre de clients différents qui séjournent une ou plusieurs nuits consécutives dans le même hôtel.

Durée moyenne de séjour : rapport (en jour) entre le nombre de nuitées et le nombre d'arrivées.

Présentation du parc hôtelier grand nancéien

Un parc en cours de mutation

L'agglomération de Nancy concentre l'offre hôtelière la plus importante de Meurthe-et-Moselle, avec plus de la moitié des hôtels et 74 % des chambres du département.

Suite à l'évolution du parc dans le cadre du nouveau classement hôtelier, l'agglomération compte désormais 35 établissements classés (de 1* à 4*) et 11 non-classés, soit un total de 46 hôtels et 2 705 chambres.

**46 hôtels
et 2 705
chambres**
dans l'agglomération
nancéienne

> Le parc hôtelier nancéien en 2012

| Catégorie | Nouveau classement (2012) | | Ancien classement (2010) | |
|--------------|---------------------------|--------------------|--------------------------|--------------------|
| | Nombre d'hôtels | Nombre de chambres | Nombre d'hôtels | Nombre de chambres |
| Non-classés | 11 | 607 | 7 | 457 |
| 0* | - | - | 9 | 549 |
| 1* | 4 | 247 | 1 | 27 |
| 2* | 10 | 470 | 19 | 908 |
| 3* | 16 | 1 061 | 9 | 767 |
| 4* | 5 | 320 | 2 | 53 |
| Total | 46 | 2 705 | 47 | 2 761 |

Entre les deux périodes, on compte un hôtel en moins suite à la fusion des établissements Akena et Revotel sous la même enseigne.

A noter que dans le nouveau classement, la catégorie 0* n'existe plus.

La réforme du classement hôtelier

Le nouveau dispositif de classement des hôtels en France propose 5 nouvelles catégories allant d'une à cinq étoiles. Avec pour objectif l'amélioration de la qualité de l'offre hôtelière française, notamment en ce qui concerne les équipements et services délivrés, il permet une meilleure prise en compte des attentes des clients et vise à mieux répondre aux pratiques internationales.

Recomposition du parc nancéien

75 % des hôtels de l'agglomération ont désormais obtenu leur nouveau classement. Ces reclassements font apparaître une recomposition progressive du parc hôtelier nancéien, avec une tendance générale à l'augmentation du nombre d'étoiles. Les hôtels n'ayant pas encore engagé de démarche de reclassement selon les nouvelles normes appartiendront désormais à une sixième catégorie qui regroupe les établissements non-classés.

Impact sur la taxe de séjour

La taxe de séjour est applicable pour toute location à titre onéreux. Elle est assise sur le nombre de personnes hébergées non domiciliées dans la commune. Les recettes sont affectées à des dépenses contribuant à favoriser la fréquentation touristique (signalétique hôtelière, acquisition et fonctionnement d'une centrale de réservation, organisation et promotion de grands événements...).

Une hausse progressive des taux par catégorie est prévue sur la période 2013-2015 afin d'aligner les tarifs appliqués par le Grand Nancy à ceux pratiqués dans d'autres agglomérations. En même temps, cette évolution des tarifs permettra de minimiser l'impact potentiellement négatif de la recomposition du parc sur les recettes de la taxe de séjour. Par ailleurs, pour faciliter la gestion du nouveau dispositif, un système en ligne de déclaration, suivi et collecte de la taxe a été introduit en début d'année 2013. A noter que les établissements non-classés seront désormais assujettis au même taux que les établissements 3*.

563
chambres supplémentaires
en 3* et 4*

Une offre des catégories supérieures qui s'étoffe

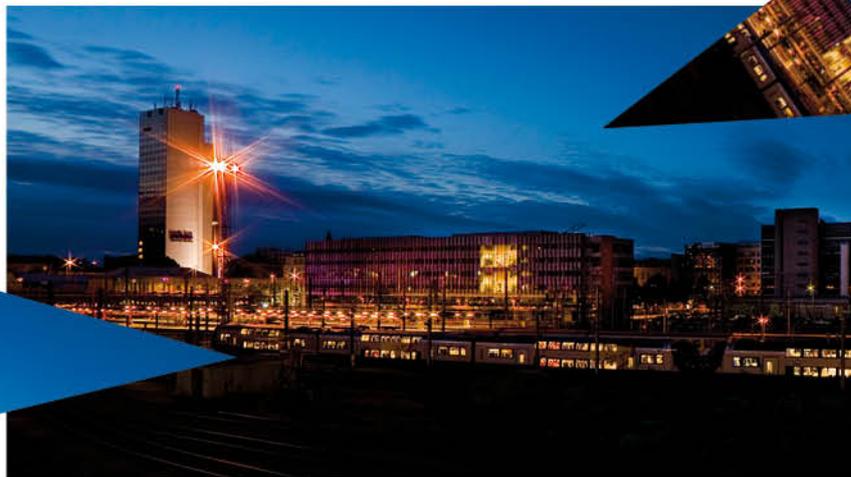
Suite au nouveau classement, un glissement vers les catégories supérieures s'est opéré. Ce sont désormais les **catégories 3* et 4*** qui représentent à elles seules la moitié de l'offre hôtelière de l'agglomération nancéienne.

Par rapport à l'ancien classement, la gamme 3* est passée de 9 à 16 établissements : elle représente aujourd'hui 35% des hôtels et propose près de 300 chambres supplémentaires.

La **catégorie 4*** a également gagné 3 établissements supplémentaires (Novotel à Laxou, Mercure et Suite Novotel à Nancy) et sa capacité d'accueil est passée à 320 chambres (contre 53 en 2010).

Les 14 hôtels appartenant aux nouvelles catégories inférieures 1* et 2* proposent un total de 717 chambres, soit 27% de l'offre globale. À ce jour aucun établissement nancéien n'a obtenu un classement 5*.

11 hôtels (représentant 22% de la capacité d'accueil de l'agglomération) n'ont toujours pas engagé de procédure de reclassement selon les nouvelles normes et appartiennent désormais à la catégorie des établissements non-classés.



Une offre hôtelière renforcée grâce au développement des autres formes d'hébergement touristique

Un important travail de recensement des hébergements touristiques du Grand Nancy a été réalisé à l'occasion de la mise en place du nouveau dispositif de gestion de la taxe de séjour.

En plus des 46 hôtels étudiés dans le cadre de l'observatoire, 37 autres établissements d'hébergement touristique assujettis à la taxe de séjour (résidences hôtelières ou de tourisme, meublés, chambres d'hôtes, campings...) ont ainsi été identifiés. Ces hébergements représentent sur l'agglomération un potentiel d'accueil supplémentaire pour plus de 2 000 personnes.

> Les autres établissements d'hébergement touristique

Source : Grand Nancy, 2013

| Type d'hébergement | Nombre d'établissements | Nouveau classement | Capacité d'accueil (nombre de personnes) |
|------------------------|-------------------------|--------------------|--|
| Résidences de tourisme | 2 | 3* | 440 |
| Résidences hôtelières | 2 | Non classées | 680 |
| Chambres d'hôtes | 13 | Non classées | 94 |
| Meublés de tourisme | 1 | 3* | 6 |
| Meublés de tourisme | 7 | 4* | 28 |
| Meublés | 11 | Non classés | 33 |
| Campings | 1 | 3* | 744 |
| Total | 37 | | 2 025 |

Ce sont les résidences hôtelières et de tourisme qui proposent plus de la moitié de cette offre d'hébergement supplémentaire, avec une capacité d'accueil cumulée de 1 120 personnes. Ces établissements sont ouverts à toutes les clientèles (touristes de loisirs, touristes d'affaires, étudiants...) et proposent les services de l'hôtellerie classique avec la spécificité d'appartements meublés et équipés. Dans le cadre du nouveau classement des hébergements touristiques, deux résidences nancéiennes (Néméa et Résidhome) ont obtenu un classement en résidence de tourisme 3*.

Certains hébergements (principalement des meublés et des chambres d'hôtes) n'ayant pas été classés selon les nouvelles normes bénéficient toutefois de labels de qualité attribués par des organismes comme Gîtes de France, Clévacances, Fleurs de Soleil...

Une forte présence des chaînes hôtelières

L'offre hôtelière nancéienne est largement dominée par les chaînes, qui proposent 79 % des chambres de l'agglomération.

De grands groupes internationaux sont présents à Nancy. Avec ses chaînes Formule 1, Ibis, Mercure, Novotel et Suite Novotel, c'est le groupe Accor (1^{er} groupe hôtelier européen, 6^e groupe mondial) qui se situe en tête, représentant à lui seul 26 % des établissements du parc grand nancéen et une capacité d'accueil de 924 chambres.

Le 4^e groupe hôtelier européen Louvre Hotels (enseignes Campanile, Kyriad et Première Classe) arrive en deuxième position à Nancy avec 6 établissements proposant au total 328 chambres.

Les groupes Best Western (2^e groupe européen, 8^e mondial) et Carlson Rezidor (10^e mondial) sont également représentés respectivement par les hôtels Crystal Best Western et Park Inn by Radisson.

Les 4 premiers groupes hôteliers mondiaux en termes de nombre de chambres (Intercontinental, Hilton, Marriot et Wyndham) ne sont pas représentés à Nancy.

Les 25 établissements affiliés à des chaînes intégrées représentent plus de la moitié des hôtels du parc et une offre cumulée de 2 123 chambres. 44 % parmi eux sont des filiales directes et 48 % sont des établissements franchisés, tandis que les deux enseignes restantes (Park Inn et Novotel Nancy Ouest) sont passées en 2012 en mandat de gestion et assurent désormais tous les aspects de la gestion opérationnelle de l'établissement.

6 hôtels de l'agglomération appartiennent à des chaînes volontaires à gestion indépendante. Parmi ces chaînes, le groupe Logis International est le plus représenté avec 2 établissements et une offre de 114 chambres.

L'agglomération compte 15 hôtels indépendants (582 chambres), principalement localisés dans le pôle hôtelier Nancy-ville. Hormis les hôtels Ariane (100 chambres) et Revotel (78 chambres), ce sont des établissements de taille relativement modeste avec une offre moyenne de 27 chambres par hôtel.

2 hôtels indépendants (Grand Hôtel de la Reine et l'Hôtel Haussonville) sont classés en catégorie 4*, et 2 en catégorie 3* (Hôtel des Prélats et Hôtel Éclipse). Sur les 8 autres hôtels indépendants, 6 appartiennent à la catégorie des établissements non-classés et 5 à la catégorie 2*.

› Répartition des hôtels par type d'exploitation

| Type d'exploitation | Groupe | Enseigne | Gestion | Nb hôtels | Nb chambres |
|---------------------|---------------|---------------------|-------------------|-----------|--------------|
| Chaîne intégrée | Accor | F1 | Franchise | 2 | 111 |
| | | IBIS | Franchise | 5 | 378 |
| | | IBIS CENTRE GARE | Filiale | 1 | 82 |
| | | MERCURE | Filiale | 1 | 80 |
| | | NOVOTEL NANCY SUD | Franchise | 1 | 86 |
| | | NOVOTEL NANCY OUEST | Mandat de gestion | 1 | 119 |
| | | SUITE NOVOTEL | Franchise | 1 | 68 |
| | B&B Hotels | B&B | Filiale | 3 | 222 |
| | Exhore | CERISE HOTEL | Filiale | 1 | 72 |
| | Honotel | COEUR DE CITY | Filiale | 1 | 43 |
| | Louvre Hotels | CAMPANILE | Filiale | 2 | 88 |
| | | CAMPANILE BRABOIS | Franchise | 1 | 89 |
| | | KYRIAD | Franchise | 1 | 38 |
| | | PREMIERE CLASSE | Filiale | 1 | 49 |
| | | PREMIERE CLASSE | Franchise | 1 | 64 |
| | Quick Palace | QUICK PALACE | Filiale | 1 | 50 |
| Rezidor | PARK INN | Mandat de gestion | 1 | 192 | |
| Chaîne volontaire | Arcantis | ARCANTIS | Indépendante | 1 | 40 |
| | Best Western | BEST WESTERN | Indépendante | 1 | 58 |
| | Citotel | CITOTEL | Indépendante | 1 | 23 |
| | Interhotel | INTERHOTEL | Indépendante | 1 | 57 |
| | Logis | LOGIS | Indépendante | 2 | 114 |
| Indépendant | Ferré | Indépendant | Indépendante | 1 | 46 |
| | Indépendant | REVOTEL | Indépendante | 1 | 78 |
| | Indépendant | Indépendant | Indépendante | 13 | 458 |
| Total | | | | 46 | 2 705 |

Changements d'enseignes

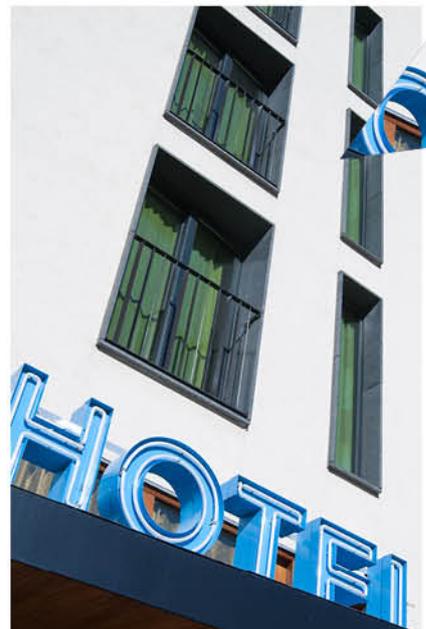
Face à l'évolution des attentes et de la demande des consommateurs, le groupe hôtelier Accor a déployé en 2012 sa nouvelle stratégie pour ses marques économiques (développées pour moitié en franchise). Le groupe a décidé de les réunir sous une seule et même enseigne IBIS, divisée en 3 catégories :

- Ibis Hôtel pour les hôtels Ibis
- Ibis Styles pour les anciens hôtels All Seasons
- Ibis Budget pour les anciens Etap Hôtels.

Ce changement s'est accompagné d'un nouveau logo décliné en trois versions : rouge pour Ibis, vert pour Ibis Styles et bleu pour Ibis Budget. Ainsi l'hôtel All Seasons situé rue de l'Armée Patton à Nancy est devenu un établissement Ibis Styles et les Etap Hôtels à Houdemont et Nancy ont changé leurs enseignes pour Ibis Budget.

L'hôtel Formule 1 à Laxou est devenu indépendant sous l'enseigne Format 1.

L'hôtel Akena, situé rue Raymond Poincaré à Nancy, est passé en mars 2013 sous l'enseigne indépendante Revotel. Il fusionne donc avec l'hôtel Revotel déjà situé à la même adresse pour constituer un seul établissement avec un total de 78 chambres.



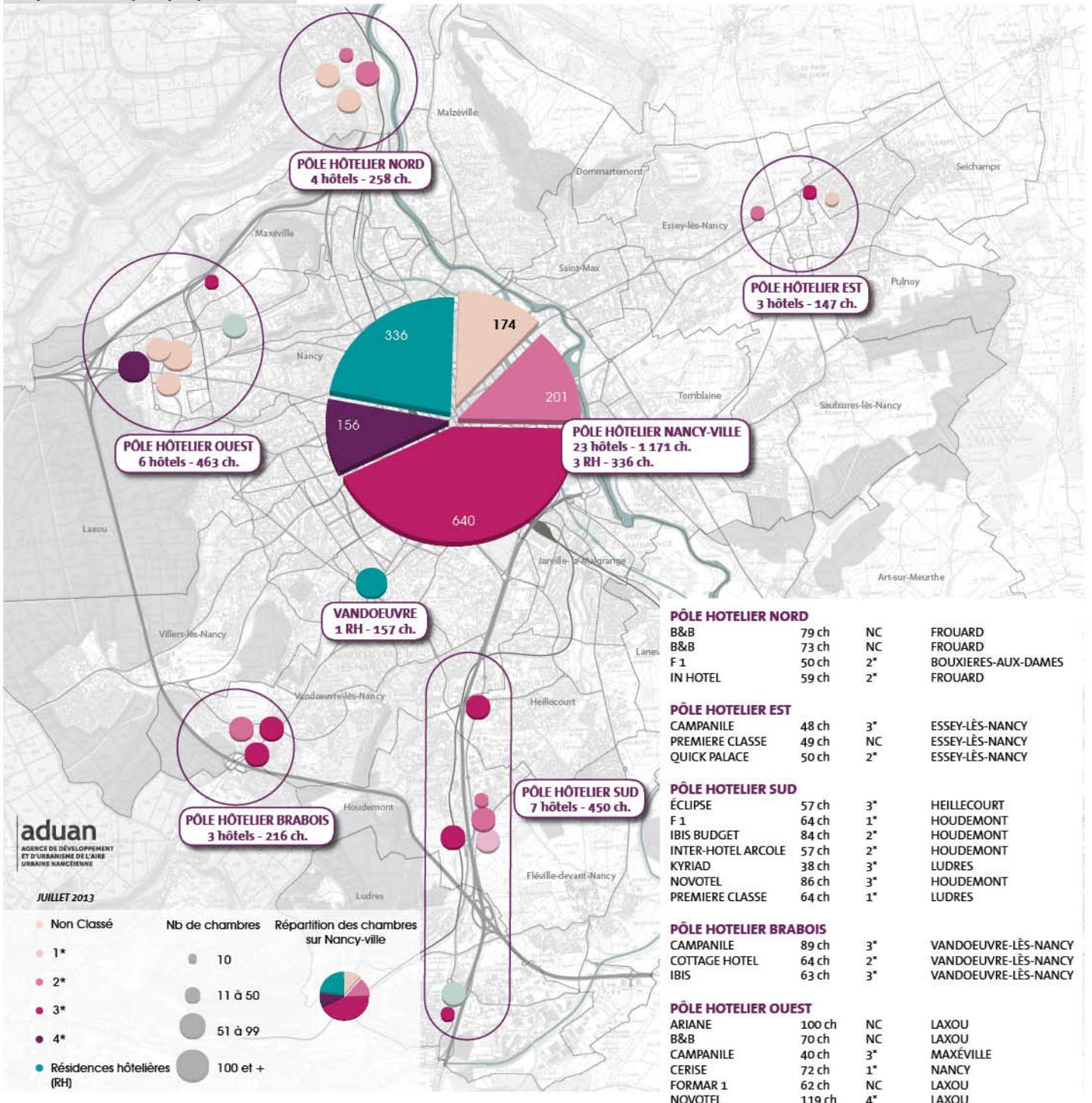
Répartition du parc hôtelier de l'agglomération nancéienne par pôle

L'offre hôtelière de l'agglomération est répartie sur six grands pôles :

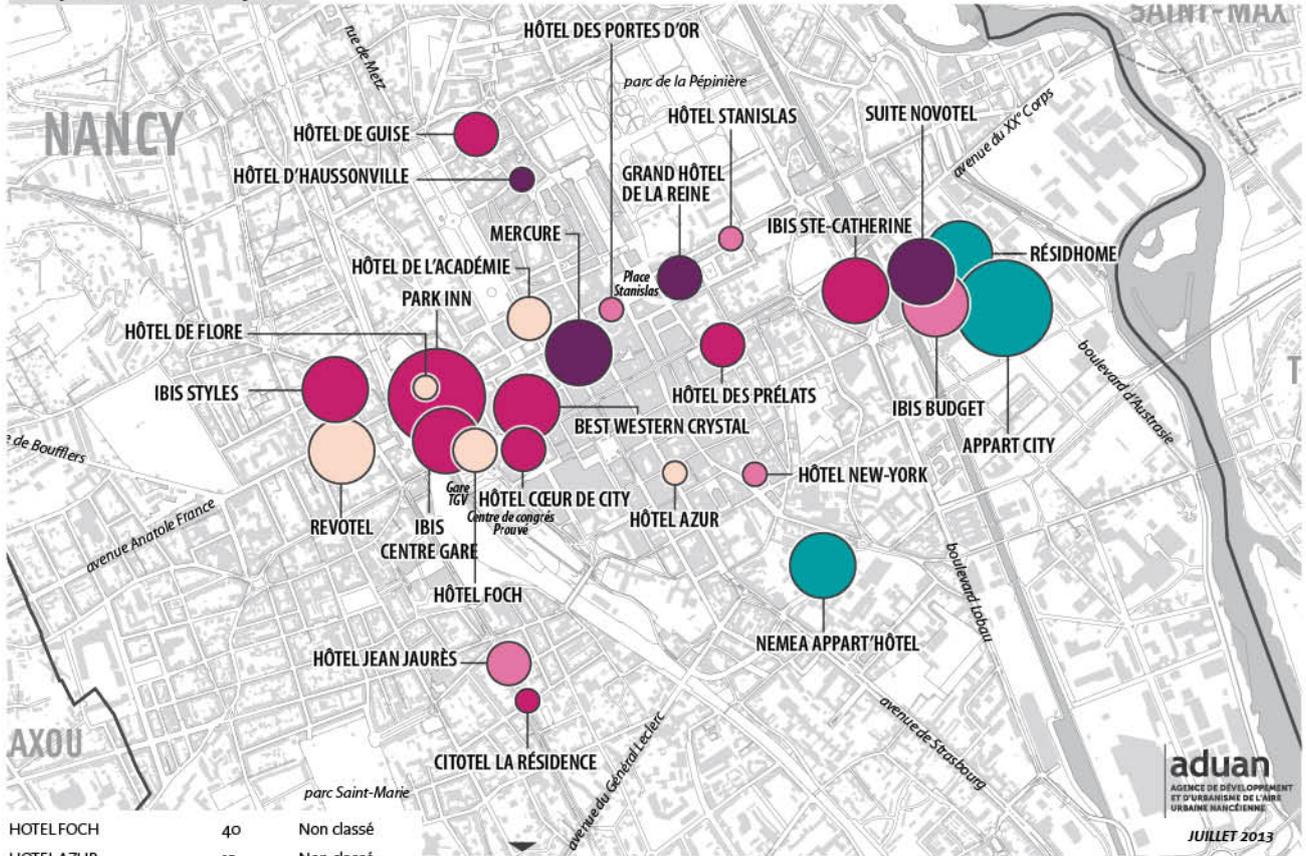
- Pôle hôtelier Nancy-ville (Nancy intra-muros)
- Pôle hôtelier Nord (Frouard et Bouxières-aux-Dames)
- Pôle hôtelier Est (Essey-lès-Nancy)
- Pôle hôtelier Sud (Ludres, Heillecourt et Houdemont)
- Pôle hôtelier Brabois (Vandœuvre-lès-Nancy)
- Pôle hôtelier Ouest (Laxou, Maxéville et Nancy Nord-Ouest).

50 %
des hôtels de l'agglomération sont regroupés dans le pôle hôtelier Nancy-Ville

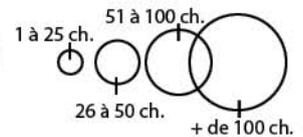
> Répartition du parc par pôle hôtelier



> Le pôle hôtelier Nancy-Ville



| | | |
|--------------------------|-----|------------|
| HOTEL FOCH | 40 | Non classé |
| HOTEL AZUR | 19 | Non classé |
| HOTEL DE FLORE | 10 | Non classé |
| HOTEL DE L'ACADÉMIE | 27 | Non classé |
| REVOTEL | 78 | Non classé |
| IBIS BUDGET NANCY CENTRE | 80 | 2* |
| HOTEL DES PORTES D'OR | 20 | 2* |
| HOTEL JEAN JAURES | 22 | 2* |
| HOTEL NEW YORK | 18 | 2* |
| HOTEL STANISLAS | 16 | 2* |
| IBIS CENTRE GARE | 82 | 3* |
| IBIS SAINTE CATHERINE | 66 | 3* |
| IBIS STYLES CENTRE GARE | 85 | 3* |
| COEUR DE CITY | 43 | 3* |
| PARK INN BY RADISSON | 192 | 3* |
| CRYSTAL BEST WESTERN | 58 | 3* |
| HOTEL LA RESIDENCE | 23 | 3* |
| HOTEL DE GUISE | 50 | 3* |
| HOTEL DES PRELATS | 41 | 3* |
| MERCURE | 80 | 4* |
| SUITE NOVOTEL | 68 | 4* |
| GRAND HOTEL DE LA REINE | 46 | 4* |
| HOTEL D'HAUSSONVILLE | 7 | 4* |



Le pôle hôtelier Nancy-ville regroupe la majeure partie de l'offre de l'agglomération, avec la moitié des hôtels et 43 % des chambres.

Au sein de ce pôle, **les catégories de moyenne - haut de gamme (3* et 4*)** représentent 13 hôtels pour 72 % de la capacité d'accueil. La catégorie 3* est particulièrement bien représentée depuis les reclassements hôteliers : concentrés principalement à proximité du quartier gare TGV et du nouveau Centre de congrès Prouvé, ces établissements comptent désormais plus de la moitié des chambres proposées sur le secteur Nancy-ville.

Les établissements classés appartenant aux **segments moyenne gamme et économique** sont relativement peu représentés à Nancy (seulement 5 hôtels 2* pour 156 chambres, et aucun hôtel 1*). 5 hôtels du pôle sont actuellement non-classés.

84 % de l'offre du pôle Nancy-ville est concentré sur l'axe qui s'étend de la gare TGV, le long des rues Stanislas et Saint-Jean/Saint-Georges, jusqu'au quartier des Rives de Meurthe. Si l'on ajoute l'offre supplémentaire des résidences hôtelières et de tourisme implantées sur Rives de Meurthe, ce sont au total près de 1 300 chambres qui sont proposées sur cet axe central, à proximité immédiate des principaux atouts de la ville en termes de :

- tourisme d'affaires (Centre de congrès Prouvé...)
- transports (Train, TGV, bus, tram, vélo libre service, autopartage...)
- commerce (principales rues commerçantes, centre commercial St-Sébastien...)
- tourisme et culture (place Stanislas, patrimoine Unesco, musées...)
- loisirs (restaurants, parc de la Pépinière, cinémas, bowling, port Ste-Catherine...)
- grands événement (mise en lumière de la Place Stanislas, festival Nancy Jazz Pulsations, défilé de la St-Nicolas...).

Bilan de la fréquentation 2012

A noter que les données de fréquentation pour l'année 2012 sont établies sur la base de l'ancien classement des hôtels et ne tiennent pas compte des reclassements intervenus depuis 2011.

La reprise de l'activité hôtelière se confirme à Nancy

La reprise progressive de l'activité hôtelière dans l'agglomération, déjà amorcée en 2011, s'est poursuivie en 2012, avec un total de 854 250 nuitées, soit 22 500 nuitées supplémentaires.

> Nombre de nuitées par catégorie

| Segment | 2012 | 2011 | Ecart 2012/2011 |
|-----------------------------------|----------------|----------------|--------------------|
| Economique (0*-1*) | 315 501 | 319 693 | -4 192 |
| Moyenne gamme (2*) | 231 635 | 281 271 | -49 636 |
| Moyenne-haut de gamme (3*- 4*) | 307 114 | 230 860 | 76 254 |
| Total | 854 250 | 831 824 | 22 426 |

Source : INSEE – Observatoire de l'Hôtellerie 2012

22 500
nuitées supplémentaires
pour l'agglomération
en 2012

Ces résultats positifs sont portés exclusivement par le segment moyenne-haut de gamme. Contrairement à l'année 2011, les hôtels 3* et 4* ont connu en 2012 une très forte progression d'activité, avec 76 254 nuitées additionnelles.

Sur la même période, une chute significative du nombre de nuitées est constatée pour les établissements de moyenne gamme 2* (perte de près de 50 000 nuitées). La gamme économique 0* et 1* enregistre des résultats en légère baisse en 2012, avec 1,3 % de nuitées en moins.



De bon résultats pour la centrale de réservation hôtelière de Nancy Tourisme

La centrale de réservations a enregistré une progression importante de son activité en 2012 : 9 % de réservations supplémentaires par rapport à 2011, soit un total de 1 326 réservations. C'est en chiffre d'affaires et en nuitées que la progression de l'activité du service de réservations est particulièrement notable :

- 42 % de chiffre d'affaires supplémentaire généré pour les hébergements du Grand Nancy
- 49 % de nuitées de plus par rapport à l'année dernière.

Le téléphone demeure le mode de contact privilégié à 71 %. Même si les échanges sont souvent établis par courriel, la concrétisation de la réservation se passe généralement par téléphone.

80 % des recettes de la centrale de réservation concernent le tourisme d'affaires. Le tourisme de loisirs représente 20 % des transactions et concerne surtout la réservation sèche de chambre et les achats sur internet de prestations.

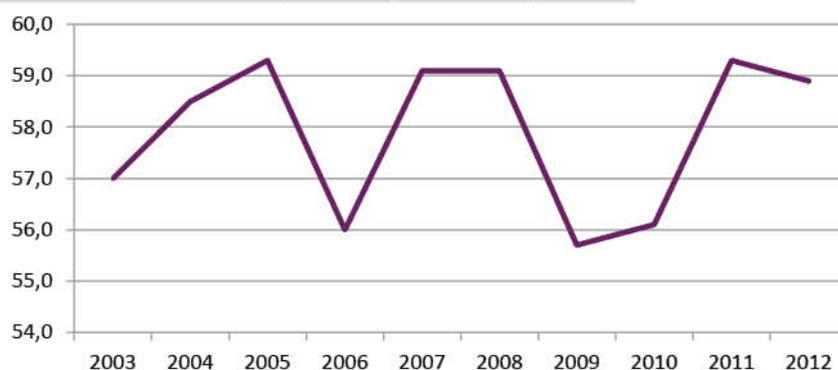
Par ailleurs, Nancy Tourisme propose depuis plusieurs années un système d'achat en ligne qui permet aux internautes de réserver leur hébergement et de choisir également parmi un éventail de prestations complémentaires : visites, restauration, activités sportives et de loisirs... 15 séjours ont ainsi été composés à la carte par les internautes en 2012. Nancy Tourisme prévoit une promotion accrue en 2013 afin de développer cette offre.

80 %
des recettes de la centrale
de réservation concernent
le tourisme d'affaires

Nancy enregistre la meilleure performance régionale en termes de taux d'occupation

Le **taux d'occupation moyen** constaté dans l'agglomération en 2012 reste sensiblement stable et **s'établit à 58,9 %** (contre 59,3 % en 2011).

> Évolution du taux d'occupation moyen annuel depuis 2003

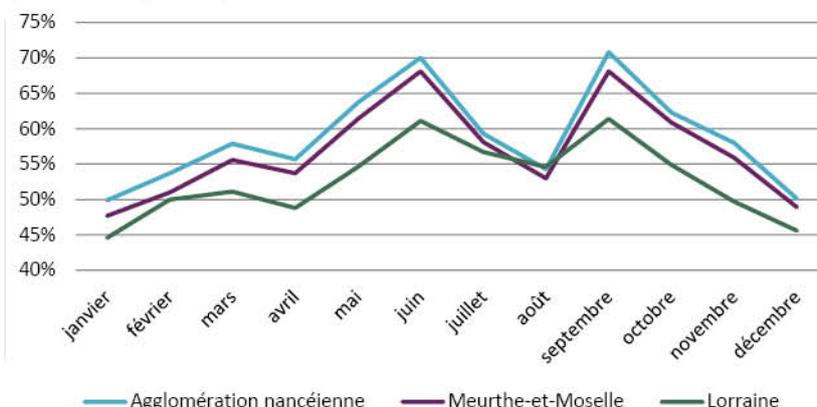


Source : INSEE – Observatoire de l'Hôtellerie 2012

Ce taux est supérieur à ceux constatés à l'échelle départementale et régionale (respectivement 56,9 % et 52,8 %). L'écart entre les résultats nancéiens et ceux de la Meurthe-et-Moselle et de la Lorraine s'est ainsi creusé de nouveau en 2012 : le différentiel du taux d'occupation atteint 2 points entre Nancy et la Meurthe-et-Moselle (1,5 point en 2011), et 6,1 points entre Nancy et la Lorraine (5,3 points en 2011).



> Évolution mensuelle du taux d'occupation par territoire



Source : INSEE – Observatoire de l'Hôtellerie 2012

Les taux d'occupation de la Meurthe-et-Moselle et l'agglomération nancéienne suivent les mêmes tendances en 2012, avec une progression significative (2 points environ) enregistrée pour les deux territoires en janvier. Toutefois ils baissent sur une grande partie de l'année, notamment sur les périodes avril-mai et octobre-novembre.

C'est en juin et en septembre que l'on constate les taux d'occupation les plus élevés en 2012, aussi bien pour l'agglomération nancéienne qu'à l'échelle départementale et régionale.

La Lorraine affiche les résultats globalement les plus décevants pour 2012, avec un taux d'occupation en baisse sur 9 mois de l'année et une activité qui reste sensiblement stable sur les 3 mois restants.

Des résultats mensuels contrastés

En 2012, le taux d'occupation dans l'agglomération nancéienne est en baisse sur 6 mois de l'année, avec des pertes importantes enregistrées aux mois de mai et novembre (- 4,4 points et - 3,1 points respectivement).

C'est en janvier que le score le moins élevé de l'année est enregistré. Toutefois, le mois de janvier connaît un gain de fréquentation important depuis deux ans (+ 6,2 points depuis 2010).

Conformément aux années précédentes, les plus forts taux d'occupation moyens sont constatés en juin (70 %) et septembre (70,8 %).

> Taux d'occupation moyen mensuel

| Mois | 2012 (en %) | 2011 (en %) | Écart (en points) |
|--------------|-------------|-------------|-------------------|
| janvier | 49,9 | 47,7 | 2,2 |
| février | 53,7 | 52,8 | 0,9 |
| mars | 57,9 | 56,7 | 1,2 |
| avril | 55,7 | 58,2 | -2,5 |
| mai | 63,7 | 68,1 | -4,4 |
| juin | 70,0 | 69,2 | 0,8 |
| juillet | 59,3 | 58,7 | 0,6 |
| août | 54,3 | 55,5 | -1,2 |
| septembre | 70,8 | 69,8 | 1,0 |
| octobre | 62,3 | 64,8 | -2,5 |
| novembre | 58,0 | 61,1 | -3,1 |
| décembre | 50,1 | 51,1 | -1,0 |
| TOTAL | 58,9 | 59,3 | -0,4 |

Source : INSEE – Observatoire de l'Hôtellerie 2012

Peu d'évolution du taux d'occupation au sein des différentes catégories

Les taux d'occupation moyens par catégorie varient peu en 2012, avec des écarts de moins d'un point constatés pour les différents segments par rapport à 2011.

Les catégories supérieures enregistrent le taux d'occupation le moins élevé (56,7 %) en 2012, avec des pertes de fréquentation sur toute la première partie de l'année (de février à août), en particulier sur les mois d'avril (- 5,6 points), mai (- 5,9 points) et juillet (- 4,3 points). Ces résultats en baisse sont partiellement compensés par une progression de 4,2 points constatée en janvier et en septembre.

Le segment moyenne gamme avec un taux d'occupation moyen annuel de 58,4 % accuse également des pertes sur 7 mois de l'année, mais plutôt sur le deuxième semestre, en particulier en octobre et novembre (- 4,8 points et - 6,6 points respectivement).

Pour les **catégories économiques**, grâce à la progression des taux constatés en début d'année (+ 4,7 points en février et + 3,1 points en mars), ce segment termine l'année 2012 sur une légère hausse : le taux d'occupation moyen annuel atteint 61,8 %.

> Taux d'occupation moyen par segment

| Segment | 2012 (en %) | 2011 (en %) | Écart (en points) |
|--------------------------------|-------------|-------------|-------------------|
| Economique (0*-1*) | 61,8 | 61,2 | 0,6 |
| Moyenne gamme (2*) | 58,4 | 58,8 | -0,4 |
| Moyenne-haut de gamme (3*- 4*) | 56,7 | 57,6 | -0,9 |
| TOTAL | 58,9 | 59,3 | -0,4 |

Source : INSEE – Observatoire de l'Hôtellerie 2012

L'écart se resserre entre hôtellerie de chaîne et établissements indépendants

Les indépendants et les chaînes enregistrent des résultats annuels en légère baisse en 2012. Ce sont les chaînes qui réalisent une meilleure performance globale sur l'année, avec un taux d'occupation moyen annuel qui s'établit à 59,8 % (contre 57,1 % pour les indépendants).

Des pics de fréquentation importants sont constatés aux mois de juin et de septembre pour les chaînes, avec des taux d'occupation très élevés, qui atteignent respectivement 71,7 % et 73,4 %. Quant aux indépendants, le score le plus élevé (67 %) est enregistré au mois de juin.

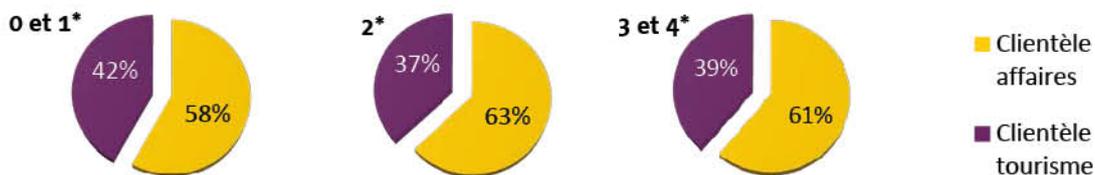
Toutefois, l'écart de fréquentation entre les chaînes et les indépendants, qui était de 6,9 points en 2010, puis de 3 points en 2011, continue de se ressermer, et s'élève désormais à 2,7 points.

Une baisse significative de la part déclarée de la clientèle d'affaires

60 % des personnes qui fréquentent les hôtels nancéiens déclarent y séjourner pour affaires. Toutefois, les résultats en 2012 sont en recul par rapport à 2011 (- 5 points). Si les chiffres sont en baisse pour l'ensemble des catégories d'hôtels, c'est le segment économique qui accuse la perte la plus importante de touristes d'affaires (- 8 points par rapport à 2011).

Cette tendance à la baisse est constatée sur 10 mois de l'année, avec des pertes significatives en avril (- 9 points) et en mai (- 12 points). C'est sur la période estivale, traditionnellement marquée par un ralentissement de l'activité «affaires», que les scores les moins élevés sont enregistrés, avec notamment 47 % de clientèle d'affaires en juillet et seulement 36 % en août.

> Répartition de la part déclarée de la clientèle d'affaires par catégorie d'hôtel



Source : INSEE – Observatoire de l'Hôtellerie 2012

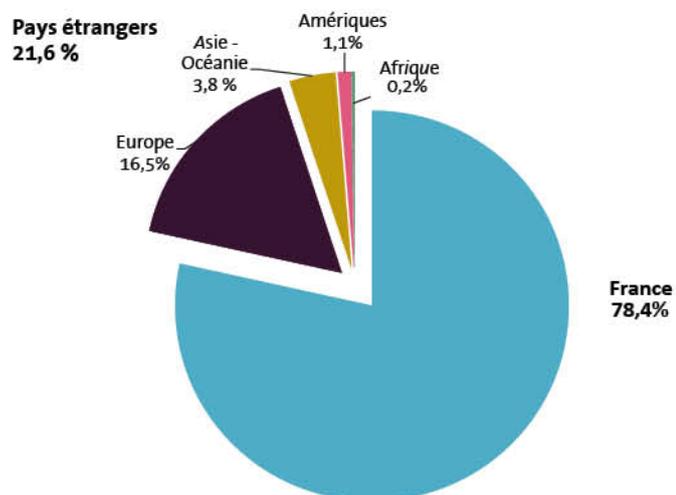
La part des nuitées étrangères est en progression

Après la forte baisse enregistrée en 2011, la part des nuitées étrangères remonte de 2,7 points en 2012, pour atteindre 21,6 %. Cette progression s'observe sur 10 mois de l'année, avec des résultats particulièrement élevés en février (+ 5,1 points), août (+ 6 points) et septembre (+ 6,7 points).

La clientèle étrangère a ainsi apporté près de 30 000 nuitées supplémentaires à l'agglomération en 2012, soit une progression de 19,3 %. En contraste, après une progression importante en 2011, la clientèle française est en légère baisse, avec une perte de 7 365 nuitées.

> Répartition des nuitées en 2012

21,6 %
part des nuitées étrangères



Source : INSEE – Observatoire de l'Hôtellerie 2012

La hausse des nuitées étrangères portée par les pays européens

C'est surtout la clientèle européenne qui porte les bons résultats des nuitées étrangères en 2012, avec près de 14 000 nuitées supplémentaires par rapport à 2011. On peut constater une progression particulièrement forte pour les Pays-Bas (+ 4 964 nuitées, soit +19,9 %) et la Belgique (+ 2 696 nuitées, soit +14,4 %). Seules les clientèles espagnoles et italiennes sont en baisse, avec une perte cumulée d'environ 1 000 nuitées.

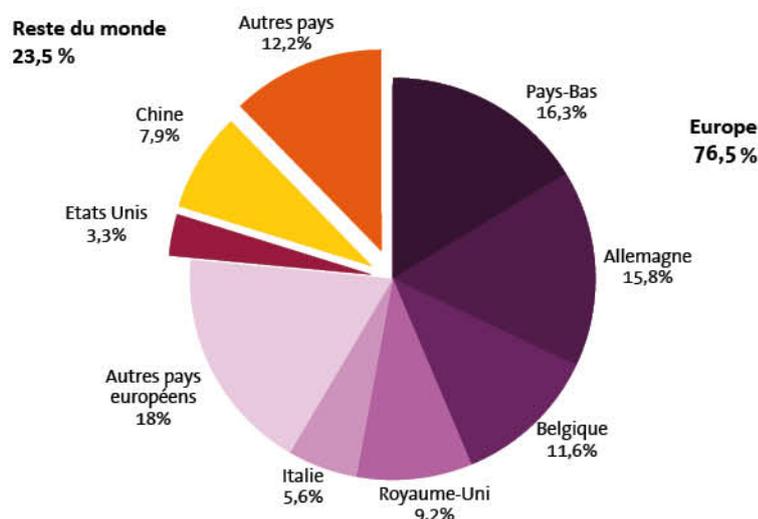
Cependant, la part des nuitées européennes par rapport à l'ensemble des nuitées étrangères est en légère baisse, passant de 82,3 % en 2011 à 76,5 % en 2012.

La clientèle en provenance de la zone Asie-Océanie est en forte hausse en 2012 (+ 58,8 %), avec près de 12 000 nuitées supplémentaires, dont 2 500 nuitées additionnelles enregistrées pour la clientèle chinoise. Pour cette zone, on peut noter une baisse de 12 % de la clientèle japonaise. Toutefois, ce résultat n'a pas d'impact significatif car le nombre de nuitées de cette clientèle reste relativement faible.

La clientèle du continent américain est également en croissance, avec un apport de 3 200 nuitées supplémentaires sur l'année. On peut noter en particulier une hausse de 55,5 % de la clientèle des Etats Unis, avec plus de 6 000 nuitées en 2012.

Les Pays-Bas se retrouvent désormais à la première place du classement des principales clientèles étrangères, avec 29 972 nuitées. En deuxième place vient l'Allemagne (29 056 nuitées), suivi de la Belgique (21 363 nuitées), du Royaume-Uni (16 972 nuitées) et de la Chine (14 624 nuitées).

> Répartition des nuitées étrangères par pays d'origine



Source : INSEE – Observatoire de l'Hôtellerie 2012

+ 58,8 %

**progression des nuitées
de la clientèle de la zone
Asie-Océanie**

29 972
**nuitées pour la seule clientèle
des Pays-Bas, soit 16,3 % de la
clientèle étrangère**

Une durée moyenne de séjour stable

La durée moyenne de séjour n'a pas connu d'évolution significative depuis plusieurs années. Elle s'établit en 2012 à 1,46 jours.

C'est la clientèle française qui enregistre la durée moyenne de séjour la plus longue avec 1,5 jour, contre 1,35 jour pour la clientèle étrangère. Toutefois, les séjours les plus longs sont constatés pour les clientèles italienne et américaine, avec une durée moyenne de séjour de 1,66 et 1,65 jour respectivement.

Pour en savoir plus : analyse de l'évolution de l'activité hôtelière

Extrait de l'étude « Le tourisme hôtelier dans l'agglomération nancéienne », étude réalisée par l'Aduan en juin 2013, disponible en téléchargement sur le site web de l'Agence www.aduan.fr rubrique « Economie/études économiques ».

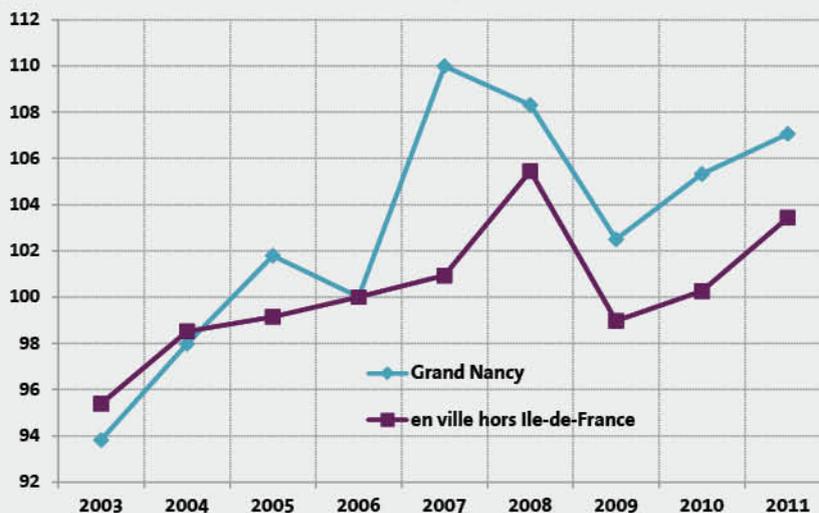
Méthodologie : comparaison du tourisme hôtelier en espace urbain

Les nuitées hôtelières au niveau national ou régional concernent des espaces touristiques aussi différents que la montagne, la campagne, le littoral ou la ville. Les clientèles concernées, en voyage d'affaires ou en villégiature, peuvent être distinctes et les tendances diverger selon les environnements. Les nuitées hôtelières dans le Grand Nancy doivent donc être comparées au niveau national ou régional uniquement à celles observées en ville. Toutefois, compte-tenu de la dimension exceptionnelle de Paris dans le tourisme urbain, le territoire national de référence auquel comparer le Grand Nancy exclura la région Ile-de-France, qui concentre un peu plus de la moitié des nuitées hôtelières en ville.

Comparaison nationale : le Grand Nancy se démarque des autres agglomérations de province

Depuis le milieu des années 2000, les nuitées hôtelières ont davantage progressé dans le Grand Nancy que dans les agglomérations de province.

> Indice des nuitées hôtelières dans le Grand Nancy et en ville (hors Ile-de-France - indice 100 en 2006)



Source : Ministère du Tourisme 2003-2011

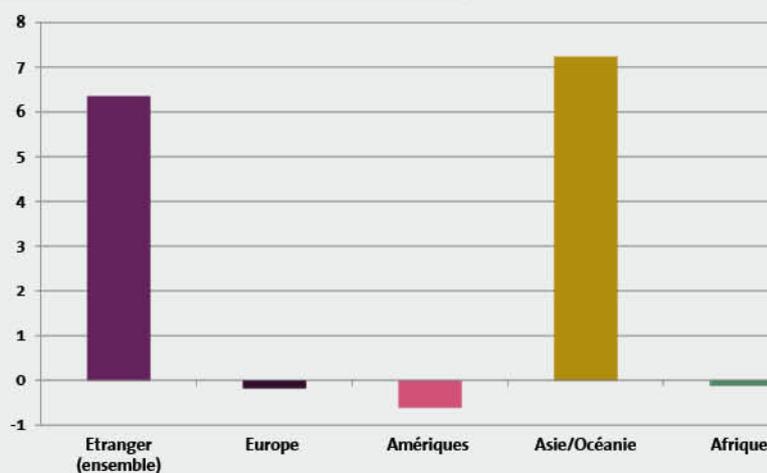
On observe que l'année 2005 s'est révélée particulièrement bénéfique pour l'hôtellerie du Grand Nancy. L'arrivée du Tour de France et les manifestations culturelles « Nancy 2005, le Temps des Lumières » expliquent sans doute pour une large part les 3,2 points supplémentaires de croissance des nuitées par rapport aux villes de province, voire les 5,8 points d'écart par rapport à l'espace urbain lorrain.

De 2006 à 2011, la croissance des nuitées est de 7,1 % dans le Grand Nancy et de 3,4% dans les autres agglomérations de province. Cet écart tient essentiellement au bond enregistré dans la Communauté urbaine en 2007, année d'arrivée du TGV. Celui-ci aurait alors majoré le nombre de nuitées hôtelières de 9 % environ. La baisse l'année suivante, par contrecoup, a réduit l'écart : les évolutions dans le Grand Nancy et les agglomérations de province ont rapidement convergé, mais le bénéfice du TGV s'est maintenu.

Cette dynamique apparue en 2007 dans le Grand Nancy s'est manifestée plus globalement dans l'espace urbain de Lorraine. Cela conforte l'explication du TGV qui a desservi les principales villes de la région.

Nuitées étrangères en hausse et fréquentation accrue de la clientèle chinoise

> Contributions par zone géographique à l'évolution des nuitées étrangères dans le Grand Nancy de 2006 à 2011 (en %)



Source : Ministère du Tourisme 2006-2011

Les nuitées des clientèles étrangères dans le Grand Nancy ont augmenté de 6,3 % entre 2006 et 2011. Cela tient exclusivement aux touristes en provenance de la zone Asie-Océanie, qui ont contribué à cette progression pour 7,2 points.

La croissance des nuitées étrangères dans le Grand Nancy concerne plus particulièrement les années 2010 et 2011 : cette hausse est portée par la clientèle chinoise, dont les nuitées sont passées de 3 517 en 2009 à 6 172 en 2010, et 12 101 en 2011.

Sur cette même période, on observe une diminution de la fréquentation des clientèles des autres continents. Les nuitées des touristes en provenance de l'Europe¹ sont notamment en léger recul : l'impact de cette tendance à la baisse est significatif car la clientèle européenne représente en moyenne 87 % des nuitées étrangères de l'agglomération nancéienne.

¹ Les nuitées des étrangers européens concernent les clientèles en provenance d'Allemagne, de Belgique, d'Espagne, d'Italie, des Pays-Bas, du Royaume-Uni et de Suisse.

Perspectives

Projets hôteliers : évolution de l'offre dans l'agglomération

L'ouverture de l'hôtel Campanile (3* et 79 chambres) rue de Serre à Nancy a été reportée au premier trimestre 2014 suite à la découverte de la présence d'amiante sur le chantier.

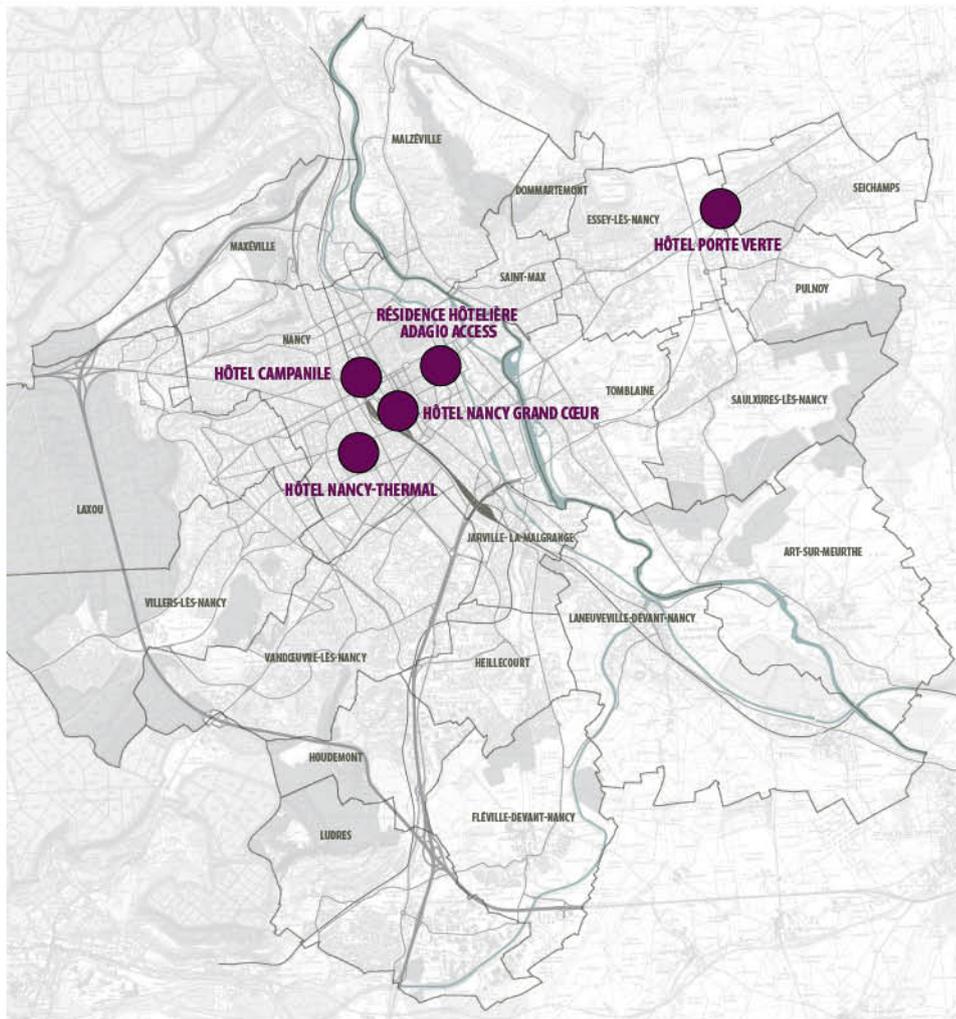
Un hôtel haut de gamme est programmé à proximité du futur centre de congrès Prouvé dans le quartier Nancy Grand Cœur. Cet établissement proposerait entre 100 et 120 chambres.

L'implantation d'une résidence de tourisme Adagio Access (groupe Pierre & Vacances Center Parcs) est programmée sur Ile de Corse à Nancy. La résidence proposera 110 appartements (studios et 2 pièces) meublés et équipés.

D'autres projets d'hôtels sont toujours à l'étude à proximité du site d'activités de la Porte Verte et dans le cadre du projet Nancy-Thermal.



> Les projets hôteliers dans l'agglomération nancéienne



Étude de marché sur les attentes de la clientèle d'affaires

Une étude de marché hôtellerie a été confiée à un groupe d'étudiants de l'ICN Business School, dans le cadre de leur cursus pédagogique.

L'objectif de l'étude est d'identifier les attentes de la clientèle d'affaires en matière de services hôteliers et d'évaluer la capacité de l'offre nancéienne à répondre à ces attentes à la veille de l'arrivée du centre de congrès Prouvé.

Au total, 220 questionnaires ont été analysés par les étudiants.



LES PRINCIPAUX RÉSULTATS DE L'ÉTUDE

Réservation de l'hôtel

- 79 % des congressistes interrogés réservent leur hôtel via des sites web spécialisés (booking...). A noter que 70 % d'entre eux ont recours à des sites de réservation low-cost.
- Peu de personnes interrogées contactent directement le service de réservation de l'hôtel, toutefois celles qui l'ont fait se déclarent satisfaites du service.

Choix de l'hôtel

- 71 % des congressistes interrogés choisissent des hôtels de catégorie 3 étoiles.
- 95 % en fonction de sa proximité du lieu de congrès.
- 90 % en fonction du rapport services/prix et déclarent être disposés à payer un peu plus cher pour bénéficier de services supplémentaires.

Services proposés par l'hôtel

- Le business center (wi-fi, espace « affaires »...) est un service jugé incontournable.
- Les activités de sport et de détente sont des services souhaités par les congressistes. Toutefois ces services sont peu proposés car ils nécessitent un investissement financier important pour une rentabilité qui n'est pas certaine. Il serait intéressant pour les hôtels de nouer des partenariats avec des salles de sport ou instituts à proximité, afin d'en faire bénéficier leurs clients.
- 90 % des congressistes interrogés ne prennent pas leur repas à l'hôtel, pointant le manque de variété des menus proposés et l'absence de produits régionaux.

Transports / accès

- Parmi les congressistes interrogés ayant déjà participé à un congrès à Nancy, 48 % ont rejoint la cité ducale en voiture et 44 % en TGV.
- Les congressistes plébiscitent les villes bien desservies en transports en commun permettant de se déplacer partout facilement et de découvrir le territoire qui accueille le congrès auquel ils participent.

Centre de Congrès et activité hôtelière : une complémentarité indispensable

Avec la réalisation du Centre de Congrès Prouvé, le Grand Nancy a décidé de doter l'agglomération d'un élément majeur au service de l'attractivité, du rayonnement et du développement économique de son territoire.

Le Grand Nancy Congrès - Centre Prouvé, dont la livraison est prévue au printemps 2014, représente un écrin de 20 000 m² destiné à mettre en lumière tous les types d'évènements. Son atout indéniable est qu'il jouxte la gare TGV et que l'équipement moderne et fonctionnel est situé, au cœur de l'agglomération nancéienne, mais surtout à seulement 90 minutes de Paris.

Fort d'un environnement marqué par des filières économiques d'excellences et trois pôles de compétitivité, mais aussi de facteurs clés d'attractivité - culturels, patrimoniaux, universitaires, environnementaux et structurels - le Grand Nancy est un territoire légitime d'accueil des grands rendez-vous de l'activité de ces filières.

On peut donc s'attendre à une réelle dynamique liée à l'ouverture de ce nouveau Centre de Congrès et les perspectives de pré-commercialisation engagées soulignent l'attrait de la destination Grand Nancy comme de l'outil pour les organisateurs de Congrès.

L'organisation de manifestations (congrès, conventions, séminaires, réunions) est inter-dépendante de la capacité du secteur hôtelier à garantir l'accueil d'un grand nombre de participants dans des conditions optimales: quantité, qualité et services offerts. C'est dans ce contexte que les hôteliers de l'agglomération et les structures qui les fédèrent (Club Hôtelier...), se sont mobilisés pour améliorer l'offre sur le territoire.

La mise en place d'un bureau de l'évènementiel au second semestre de 2013 pour renforcer la lisibilité de la destination constitue une démarche volontariste de promotion du territoire dont les effets et les retombées économiques seront profitables à tous.

Par ailleurs, dans le cadre de l'arrivée du nouveau centre de congrès Prouvé, le Club Hôtelier de Nancy a engagé une réflexion avec le bureau de l'évènementiel et Nancy Tourisme pour la mise en place d'une nouvelle charte de partenariat sur la gestion des réservations hôtelières.



contacts

Jacqueline IANNAZONE

Agence de développement et d'urbanisme
de l'aire urbaine nancéienne

49 boulevard d'Austrasie CS 20516
54008 NANCY Cedex
Tél. : 03 83 17 42 33
Fax : 03 83 17 42 10

www.aduan.fr

Yves SCHULTZ

Chambre de Commerce et d'Industrie
Territoriale de Meurthe-et-Moselle

53, rue Stanislas
54000 NANCY
Tél. : 03 83 85 54 37
Fax : 03 83 85 54 83

www.nancy.cci.fr

aduan

AGENCE DE DÉVELOPPEMENT
ET D'URBANISME DE L'AIRE
URBAINE NANCÉIENNE

49 boulevard d'Austrasie
CS 20516 - 54008 NANCY Cedex
Tél. : 03 83 17 42 00 - Fax : 03 83 17 42 10

contact@aduan.fr
www.aduan.fr