



Headlight Consulting

Quelle Offre d'hébergement touristique pour la DESTINATION GERS ?

Diagnostic et pistes d'actions concrètes



Le contexte touristique Gersois



Quelques atouts forts :

- Des espaces naturels authentiques et préservés qui font du Gers la «Toscane Française »
- Le Gers jouit d'une image touristique flatteuse : authenticité, nature, terroir, gastronomie
- Une filière "événementiel" très forte qui dope l'activité touristique
- L'image du Gers est rattachée à ses produits du terroir : foie gras, Armagnac, floc de Gascogne...
- 3 aéroports à proximité (Toulouse, Auch, Tarbes) qui voient leur fréquentation augmenter, notamment celle des Low Costs qui génèrent des touristes étrangers

Le contexte touristique Gersois



Mais aussi des faiblesses qui pénalisent l'activité des hébergements :



- Une préfecture à faible rayonnement économique et touristique
- Des infrastructures routières sous-développées
- Le Gers est relativement déconnecté des développements économiques aux alentours
- Peu d'activités à forte valeur ajoutée dans le secteur tertiaire dans le Gers
- La filière "tourisme d'affaires" est aujourd'hui complètement ignorée
- Les flux routiers témoignent globalement d'un passage peu important
- Pas de patrimoine ni de curiosité emblématique

Le contexte touristique Gersois



Des opportunités qui présument d'un développement dans le bon sens :



- Constat d'un dynamisme démographique et économique autour de l'Isle Jourdain
- Le Mécanopôle, à Nogaro, qui centralisera des activités à forte valeur ajoutée
- Les projets de développement économique le long de la N124, entre Auch et L'Isle Jourdain
- La présence des chemins de Saint Jacques notamment dans le Nord du département
- Conjoncture: un retour vers les campagnes qui s'accompagne de la recherche d'authenticité, de connexion avec la nature, de bien être. Des aspects qui caractérisent le Gers
- Constat d'une hausse globale du trafic routier dans le département. Hausse plus soutenue autour de l'Isle Jourdain

Le contexte touristique Gersois



Et des menaces qui impactent déjà la fréquentation des hébergements touristiques du Gers :



- Dépeuplement de l'espace rural (suivant une tendance nationale)
- **Le développement de l'activité économique** le long de la **N124** est conditionné à la concrétisation de la 2x2 voies entre Auch et Toulouse
- **Le développement des flux touristiques est conditionné** à la mise en 2X2 voies de la **N21** (pour faire face à la concurrence de l'A65 Bordeaux-Pau)
- Pas de délai fixe concernant la mise en 2x2 voies de la N124
- Fléchissement du trafic routier au Sud d'Auch, notamment sur la N21, en direction de Tarbes
- Conjoncture: la concurrence croissante de destinations moins chères (Espagne, Europe de l'Est...)

Les filières touristiques de la Destination Gers



Elles impactent de manière plus ou moins forte l'activité des hébergements du territoire



Culture et Patrimoine 

Les festivals et événements du Gers 

La randonnée pédestre 

Le tourisme d'affaires 

La gastronomie 

Le tourisme fluvial 

Le thermalisme 

Les autres activités de pleine nature 

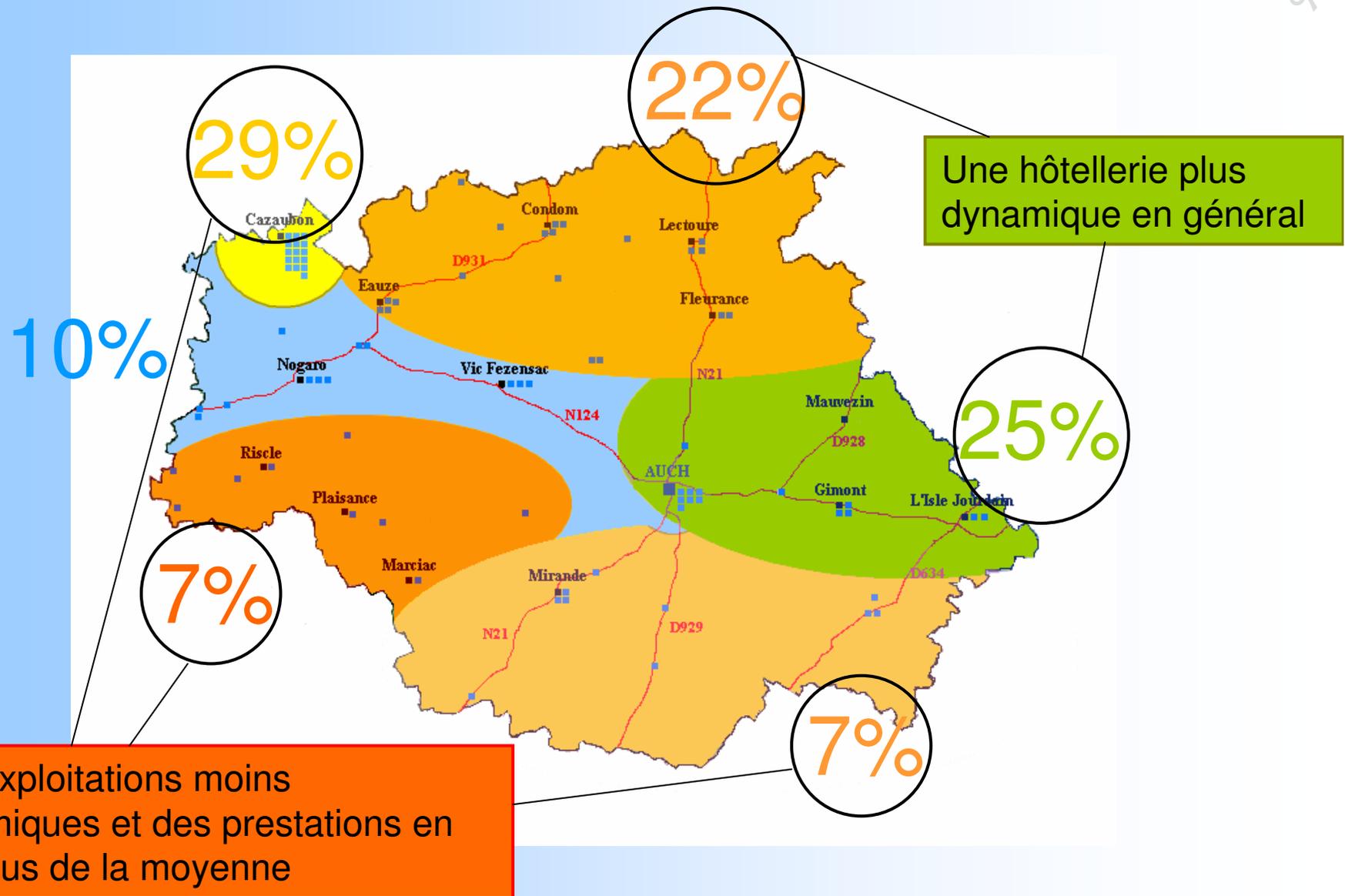
Le bien être, la détente 

L'Offre hôtelière dans le Gers ...peu dynamique et vieillissante



- L'Offre hôtelière classée 3* et 4* est sous-représentée (11.3% contre 39.9% au niveau de la région Midi Pyrénées)
- La majorité des établissements sont des petites structures (18 chambres en moyenne) équipées d'une activité restauration
- La disparition de près de 200 chambres en 5 ans (soit environ 15% de l'Offre)
- 57% de la capacité hôtelière n'est commercialisée sous aucun réseau spécialisé ce qui traduit un problème de dynamique commerciale
- Constat global d'un manque de confort et d'équipements dans les chambres et salles de bains des hôtels du département
- Un tiers de l'Offre hôtelière est « dépassée » - ne répond plus du tout aux attentes de la clientèle touristique
- Peu de dynamique d'investissement en hôtellerie dans le Gers

Une répartition inégale sur le territoire



A l'inverse, l'Offre HPA se caractérise par une dynamique très marquée

- Une Offre quantitativement importante et des structures de grande capacité (91.5 emplacements en moyenne contre 72 au niveau régional)
- 61% de la capacité d'accueil des Campings du Gers est labellisée «Camping Qualité »
- La part des Campings classés 3*** et 4**** (84%) est supérieure dans le Gers à la moyenne nationale et des départements voisins
- Constat d'un dynamisme général dans la politique de gestion et de développement de la structure
- Des investissements soutenus dans les services : renouvellement et développement de nouveaux services et prestations

Les autres alternatives en matière d'hébergements touristiques :



Les PRL

- Une offre très restreinte
- Un manque de produits qualitatifs et originaux

Les chambres d'hôtes

- Une Offre importante qui se positionne de plus en plus en concurrente de l'hôtellerie
- Compensent la défaillance de l'hôtellerie sur certains secteurs
- Niveau de qualité bien supérieur à celui offert en hôtellerie

Les meublés de tourisme

- Une offre plutôt adaptée aux individuels et couples (capacité moyenne de 2.5 lits environ)
- Une grande part de l'Offre se concentre sur Barbotan (68%)
- Une offre qui ne tire pas assez vers des prestations de niveau supérieur

L'évolution des tendances peut profiter à la destination Gers ...



Comportements de consommation en milieu rural :

- Développement des courts séjours, et ce tout au long de l'année
- Recherche de séjours typés (mer, montagne, thalasso, randonnée, bien-être...)
- Une exigence de qualité accrue
- Le rejet de destinations de masse « corrompues par un tourisme industrialisé »
- La montée en puissance du tourisme vert, de nature, durable...
- Décision de partir qui se prend de plus en plus tardivement
- Dans ce contexte, Internet l'interface Information et Réservation n°1

...mais son offre hôtelière peine à s'adapter



Typologies de clientèles en milieu rural :

- Clientèle urbaine
- Augmentation de la part des seniors et retraités (à la recherche de confort)
- Augmentation de la part des étrangers (à la recherche de prestations qualitatives)
- Présence de CSP+ supérieurs par rapport aux autres typologies de territoires



Face à ces évolutions, l'Offre hôtelière commence à peine à engager sa mutation...trop tardivement pour certaines exploitations

Les performances de l'hôtellerie Gersoise sont à l'image des prestations offertes : très moyennes



- **TO de 44.7% - Inférieur à celui des départements voisins**
- **Même en saison (Juillet-Aout) la fréquentation est décevante (- de 60%)**
- **Les résultats des hôtels de chaînes du Gers (3 hôtels) sont inférieurs à ceux des départements voisins**
- **16% des nuitées sont réservées par des Etrangers – ratio qui tend à augmenter**
- **40% des nuitées sont réservées dans le cadre de déplacements d'affaires. C'est faible au regard des ratios des départements voisins**

Les entreprises du Gers valident ce constat



Synthèse de l'enquête menée auprès d'un panel d'entreprises :

- Les entreprises du Gers travaillent avec des hôtels classés 2 et 3*...et des gîtes!
- Le budget moyen des entreprises pour une prestation B&B est de 50€ environ
- Seulement 29% des entreprises interrogées se disent satisfaites de l'Offre hôtelière

Les motifs d'insatisfaction sont :

- Le manque d'accessibilité ou de proximité entre l'entreprise et l'hôtel
- Le niveau qualitatif général de l'Offre
- Les besoins importants en séminaires sont sur Toulouse (peu sur le Gers)
- « Authenticité, cadre, dépaysement » ainsi que « Proximité et facilité d'accès » sont des critères déterminants dans le choix de la destination en séminaires
- Les entreprises de Toulouse évoquent une certaine méconnaissance de la destination Gers pour des « séminaires » et un manque de visibilité de l'Offre

Les performances en HPA valident le constat de dynamisme du secteur, dans le Gers



- **Un taux de remplissage de 31%, supérieur à ceux des départements voisins**
- **Les Campings du Gers sont moteurs de séjours : 8 jours, c'est la durée moyenne d'un séjour (très supérieur à celle des départements voisins)**
- **40% de la clientèle est Etrangère, et elle augmente !**
- **Les Campings du Gers affichent le meilleur taux de remplissage en Juillet et Août (par rapport aux départements voisins)**



Quelles sont les perspectives pour l'hôtellerie Gersoise ?



Une hôtellerie en péril



1. Un décalage important entre l'offre proposée et l'attente client

- L'hôtelier n'arrive pas à évaluer le niveau des prestations de son hôtel
- L'importance capitalistique d'un investissement en hôtellerie qui implique des emprunts considérables et induit un vieillissement du parc
- Perception biaisée de ce qu'est un investissement (l'environnement de la chambre devrait évoluer tous les 7 à 8 ans)
- Un manque de visibilité dans l'évolution du marché, ce qui pousse à l'immobilisme
- Un manque de rentabilité de l'affaire en raison de la taille
- Un manque de commercialisation et de lien avec le territoire

2. Un manque de commercialisation et d'anticipation

Une hôtellerie en péril



3. L'offre hôtelière déséquilibrée

- L'hôtellerie classée 3*** est souvent marginale et plus proche du segment 2**
- L'hôtellerie classée 2** est un véritable « fourre tout »
- Nouvelles normes de classement : un risque pour l'offre hôtelière Gersoise que la Demande soit freinée par la descente en gamme prévisible de toute une frange du parc hôtelier.

4. Une spirale qui tire vers le bas

- Faute d'investissement, moins de clients et la rentabilité se dégrade
- Les charges continuent à progresser chaque année
- La mise en commercialisation qui peut inverser la tendance ne peut se concevoir qu'avec un produit qui évolue et dans lequel l'exploitant investit régulièrement
- Le recours au financement des travaux est ensuite quasi impossible

Des conclusions qui doivent faire réagir !



- Une offre hôtelière en péril sur certains micro-marchés peu porteurs
- Une part importante d'hôteliers qui ont une vision dépassée du métier d'hôtelier
- Une offre dépassée qui concerne plus d'un tiers de la capacité hôtelière du département
- Beaucoup d'hôteliers ne disposent pas des bons outils ni du savoir faire en matière de commercialisation
- Un constat de toute une frange d'hôteliers qui semblent résignés



Nous estimons que ce sont environ 400 chambres qui sont en péril sur le marché hôtelier du Gers, d'ici à 5 ans (environ un tiers du parc)



Il y a cependant des opportunités à saisir



Les marchés plutôt dynamiques ou d'avenir

- **Axe Auch-Toulouse**
- **Condom et Lectoure avec un fort potentiel « loisirs » mais aussi un fort potentiel de diversification du MIX-clientèle**
- **Le Nord du département avec un potentiel de développement autour des filières « tourisme d'affaires » et « bien-être » en plus du « loisirs »**
- **Lombez-Samatan et Eauze avec des potentiels sous-exploités aujourd'hui**
- **Nogaro avec l'avènement du Mécánopôle**

Les marchés moins porteurs

- **Barbotan/Cazaubon dont le redéploiement de l'offre hôtelière ne peut être lié qu'à une réorientation de la station thermale sur le « bien-être » et le loisir**
- **Vic Fezensac et Riscle**
- **Mirande qui est en train de perdre sa vocation de ville-étape dans un Micro-marché sans aucune dynamique économique ou touristique**





Quels sont les objectifs de l'hôtellerie Gersoise pour les 5 à 7 ans à venir ?



Les Objectifs territoriaux



- 1/ **Veiller au maintien du maillage actuel de l'offre hôtelière (répartition du parc hôtelier)**



Surveiller des marchés en difficultés tels que ceux de Mirande, Vic Fezensac, Eauze...

- 2/ **Tourner l'offre hôtelière vers la nature, favoriser l'implantation hôtelière sur des espaces naturels, de charme. La distance des axes routiers principaux ne doit donc pas être perçue comme un handicap mais comme un atout vis à vis des clientèles potentielles (notamment « loisirs » et « séminaires »)**



Privilégier des développements au Nord de la N124

- 3/ **Accompagner le développement économique de certains territoires avec une offre appropriée**

Les Objectifs Quantitatifs



- 1/ Dépasser les 50 chambres sur le segment 4******
- 2/ Augmentation de l'Offre sur le segment 3***: 120 à 150 chambres supplémentaires, en favorisant des développements en milieu rural plutôt qu'urbain**
- 3/ La création ou requalification d'une centaine de chambres sur le segment 2**+**
- 4/ L'augmentation de 10% de l'offre classée TSE, 1* et 2** par classification de l'Offre NC la plus apte à répondre aux critères de classement**
- 5/ Atteindre les 1 500 chambres classées (contre 1 268 chambres classées en 2007)**

Les Objectifs Qualitatifs



- 1/ L'augmentation générale de la qualité de l'offre hôtelière,
- 2/ La constitution d'un noyau plus dense de réels hôtels de charme,



Augmenter la présence de la marque Qualité Tourisme au sein de l'Offre hôtelière : 250 à 300 chambres ayant la marque Qualité Tourisme (contre 132 chambres aujourd'hui dans 6 établissements)

- 3/ Le développement de l'offre positionnée sur le « bien-être »
- 4/ Le développement de l'offre positionnée sur les activités « séminaires »



Création de 3 à 4 hôtels véritablement positionnés sur le segment "séminaires" (30 à 40 chambres minimum, un restaurant, plusieurs salles de réunions, des services, segment 2**+ minimum)



Quels sont les concepts à développer, et sur quels territoires ?



Sur le segment de l'hôtellerie classée 4****



- **Privilégier un développement en milieu rural**
- **Un positionnement "séminaires" et bien-être**
- **Inciter un développement de structures de plus de 30 chambres avec restauration sur place**
- **Secteurs à privilégier: à proximité de la N124 ou au Nord de celle-ci**

Sur le segment de l'hôtellerie classée 3***



Auch

- Un hôtel de 30 à 40 chambres en 3*, positionné « séminaires » en centre ville ou périphérie mais hors zones d'activités

Axe Auch-Toulouse

- Un hôtel d'une vingtaine de chambres positionné sur le "séminaire", le "passage", donc situé sur l'axe de la N124. Impératif: Etre adossé à une bonne restauration.

Nord du Gers

- Une véritable hôtellerie de charme offrant des services permettant des séjours en vase clos: restaurant, salles de séminaires, SPA, piscine, loisirs
- Sur l'axe Eauze-Condom-Lectoure, il y a, à 5 ans, un marché pour environ 50 chambres nouvelles en 3***

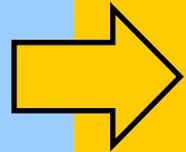
Barbotan

- L'avènement d'un établissement très qualitatif qui lance le repositionnement de la station thermale (30 chambres)
- La montée en gamme d'une partie de l'Offre hôtelière de la station thermale est liée à la réussite de son repositionnement sur le "bien-être"
- Objectif : Faire basculer une centaine de chambres du segment 2** vers le segment 3*** (aucune échéance déterminée)

Autre secteurs

- Nogaro, Marciac : lié au développement de projets spécifiques

Sur le segment de l'hôtellerie classée 2**



L'évolution sur ce segment tient davantage dans le qualitatif que dans le quantitatif

Les secteurs sur lesquels des développements nouveaux sont envisageables

- Axe Auch-L'Isle Jourdain en parallèle au développement économique de l'axe
- Mauvezin (une hôtellerie de charme type Logis de France de 20 chambres maximum)

Les secteurs sur lesquels la requalification de l'offre classée 2** est urgente

- Barbotan/Cazaubon
- Mirande
- Vic Fezensac
- Eauze

Concernant l'Hôtellerie de Plein Air

- **Les Campings:** - Régulation naturelle du marché
- Sur le plan commercial : Développement des labels et des réseaux nationaux et trans-nationaux
- **Les PRL: Une lacune dans l'Offre du Gers alors qu'il y a de réelles opportunités**



En matière de PRL:

- Privilégier la connexion avec la nature et les paysages du Gers (territoires du Nord et du Centre du Gers notamment)
- Développer une Offre de services complémentaires tout en conservant une unité/harmonie dans le concept d'ensemble
- Développer des structures permettant d'accueillir des groupes dans un souci de dessaisonalité de l'activité
- Orienter les développements de PRL sur les "séminaires ludiques"

Concernant les Résidences hôtelières et de Tourisme



Dans la mesure où :

- L'offre hôtelière est menacée par de nouvelles résidences de tourisme qui se développent sans validation marché et vendent à la nuitée
- Les Résidences de Tourisme répondent à une demande à laquelle ne répond pas l'offre hôtelière (notamment sur les « séminaires » et les « familles »)
- Les Résidences de Tourisme constituent une solution en matière d'hébergement lorsque, sur certains secteurs, l'offre hôtelière est inexistante ou défailante
- Les Résidences de Tourisme affichent en fréquentation très moyenne dans le Gers



Nous préconisons la plus grande prudence quant à l'arrivée de ces nouvelles résidences, et une étude approfondie des concepts, avant leur intégration dans les outils de communication et d'aide départementaux (subventions, brochures, SLA...), de manière à valider leur intérêt pour le secteur touristique.