



Suivi des performances commerciales des hôtels de l'agglomération de Dijon

Colloque FROTSI Bourgogne - 27 Novembre 2008

ANNEXE n°2



1. Présentation Deloitte TH&L

2. Intérêts pour l'agglomération et ses hôteliers

3. L'observatoire de Dijon concrètement

Deloitte

Présentation

- Deloitte, 2^{ème} réseau pluridisciplinaire mondial
- Deloitte France :
 - 6 000 collaborateurs
 - 720 millions de chiffre d'affaires
 - Plus de 100 bureaux sur l'ensemble du territoire français
- Deloitte Tourisme, Hôtellerie & Loisirs (TH&L) :
 - 25 consultants permanents, 2 bureaux en France (Paris & Nantes)
 - Un savoir faire reconnu dans les missions stratégiques pour les collectivités territoriales : diagnostics, schémas directeurs hôteliers, accompagnement dans la gestion de dispositifs d'aides à l'hôtellerie, mise en place d'observatoires, etc.
 - Des interventions en nombre équivalent pour l'hôtellerie indépendante et pour les chaînes hôtelières.

Deloitte

Un savoir faire...

- L'un des plus importants départements statistiques consacrés à l'hôtellerie en France : suivi des performances de l'hôtellerie, des décisions CDEC, de la réglementation, des ratios de gestion, etc.
- Une base de données rassemblant les performances de plus du tiers du parc hôtelier français (200 000 chambres)
- Un observatoire s'adressant aussi bien aux hôteliers indépendants que de chaînes
- Une présentation claire et concise, adaptée aux professionnels
- Un cabinet indépendant de tout groupe hôtelier

Deloitte

Un savoir faire...reconnu !

Depuis de nombreuses années, Deloitte TH&L assiste les professionnels du tourisme et de l'hôtellerie dans l'observation des évolutions de leur secteur. Au nombre de ceux qui nous font confiance, nous pouvons citer:

- Le **C.R.T.(*) Ile-de-France** : 550 hôtels – 60 000 chambres
- La ville de **Marseille** : 45 hôtels – 3 500 chambres
- La ville de **Nantes** : 40 hôtels – 2 600 chambres
- Le Club Hôtelier de **Rennes** : 40 hôtels – 2 000 chambres
- Le Club Hôtelier de **Montpellier** : 30 hôtels – 2 000 chambres

Ils ne sont pas les seuls puisque les statistiques Deloitte TH&L, ce sont aussi des observatoires sur :

- **Paris**
- **La Défense**
- **Monaco**
- **Lille**
- **Nice**
- **Cannes**
- **Bordeaux**
- **...**

...et en 2009 dans une vingtaine de villes en France.

(*) *C.R.T. : Comité Régional au Tourisme*

Deloitte

Les engagements de Deloitte TH&L

- Stabilité des échantillons N / N-1
- Confidentialité des données individuelles :
 - Restitution sous forme de moyennes
 - Echantillons empêchant la reconstitution des informations individuelles (nombre minimal d'établissements et d'opérateurs)
- Rigueur dans le traitement des informations (vérifications des données inhabituelles)
- Des échantillons intégrant aussi bien des hôteliers indépendants que de chaînes
- Méthodologie conforme à la réglementation européenne (vérification effectuée par un cabinet d'avocats indépendant)



1. Présentation Deloitte TH&L

2. Intérêts pour l'agglomération et ses hôteliers

3. L'observatoire de Dijon concrètement

Observatoire hôteliers de Dijon

Pourquoi suivre les performances des hôtels ?

- Mieux connaître l'activité des hôteliers de l'agglomération de Dijon
- Permettre à l'Office de Tourisme de mesurer l'impact des stratégies et politiques commerciales mises en place sur l'activité des hôtels
- Suivre le taux d'occupation, **mais aussi le prix moyen (RMC)**
- Permettre aux hôteliers de Dijon de disposer de données fiables sur l'activité de leur ville, gratuitement et par catégorie
- Disposer d'un outil de benchmark performant.

Suivre l'activité des établissements n'a pas pour but de contrôler l'activité des hôtels mais de mettre gratuitement à disposition des hôteliers un outil performant de suivi de leur marché. C'est aussi permettre à l'Office de Tourisme de mesurer l'impact de sa stratégie commerciale et de se benchmarker avec d'autres villes.



1. Présentation Deloitte TH&L

2. Intérêts pour l'agglomération et ses hôteliers

3. L'observatoire de Dijon concrètement

Observatoire hôteliers

Méthodologie (1/2)

Chaque début de mois, Deloitte TH&L envoie un formulaire à chaque hôtelier participant (par e-mail ou par fax)

Informations statistiques demandées dans le formulaire :

1. Capacité disponible dans l'hôtel au cours du mois précédent
2. Nombre de chambres louées au cours du mois précédent
3. CAHT hébergement au cours du mois précédent

L'observation se concentre sur quelques données clés que la plupart des hôteliers suivent mois après mois.

La procédure ne prend que quelques minutes à l'hôtelier.

Observatoire hôteliers

Méthodologie (2/2)

- Deloitte TH&L collecte les formulaires mensuels, effectue les éventuelles relances.
- Lorsque 100% des hôteliers participants ont répondu, Deloitte TH&L traite les informations.
- Chaque fin de mois, Deloitte TH&L adresse à tous les hôteliers participants par e-mail les résultats de l'observatoire de l'hôtellerie pour leur marché d'insertion (Paris, Côte d'Azur, Province, Grandes agglomérations, etc.)

Un fonctionnement simple mais répondant à des normes méthodologiques strictes.

Observatoire hôteliers

Le rendu aux hôteliers

- Une présentation claire des principaux indicateurs (TO, RMC, RevPAR)
- Des données comparées, pour un échantillon stable, à la même période de l'année précédente
- Des indicateurs présentés sous une forme mensuelle et cumulée (depuis le début de l'année)
- Une remise en perspective historique des performances.

Un exemple : l'hôtellerie nantaise

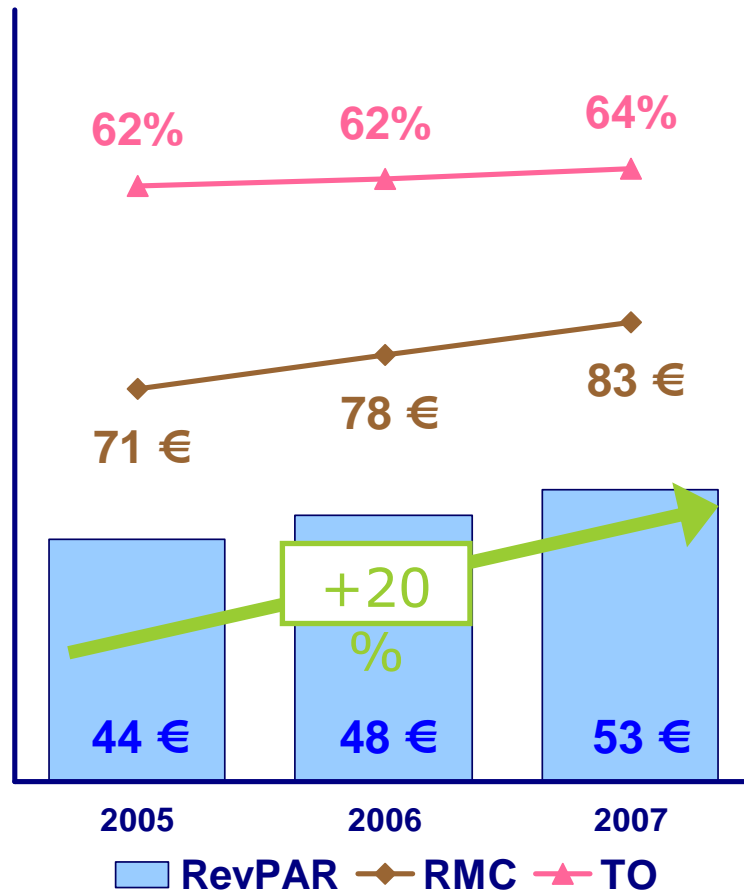
Un observatoire récent, mais déjà incontournable!

- Un observatoire ayant moins de 3 ans mais qui représente déjà plus de 60% de l'offre en chambre de l'agglomération
- Une représentativité forte dans toutes les catégories, y compris sur l'hôtellerie économique (59% de l'offre)
- Une forte participation, aussi bien des chaînes que des hôtels indépendants (35% de l'offre total)
- Une fidélité forte, aucun hôtel ayant accepté de participer n'a jusqu'à présent demandé à arrêter.

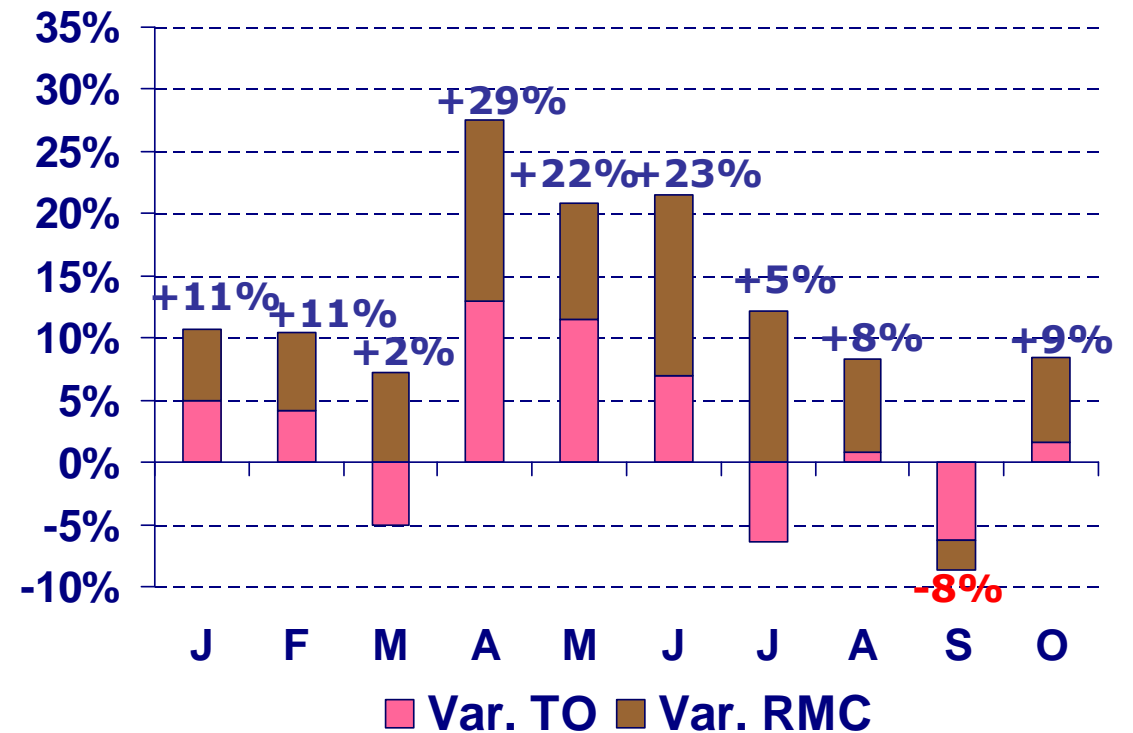
Un exemple : l'hôtellerie nantaise

Un observatoire récent, mais déjà incontournable!

Nantes – 3 étoiles
Cumul à fin Octobre



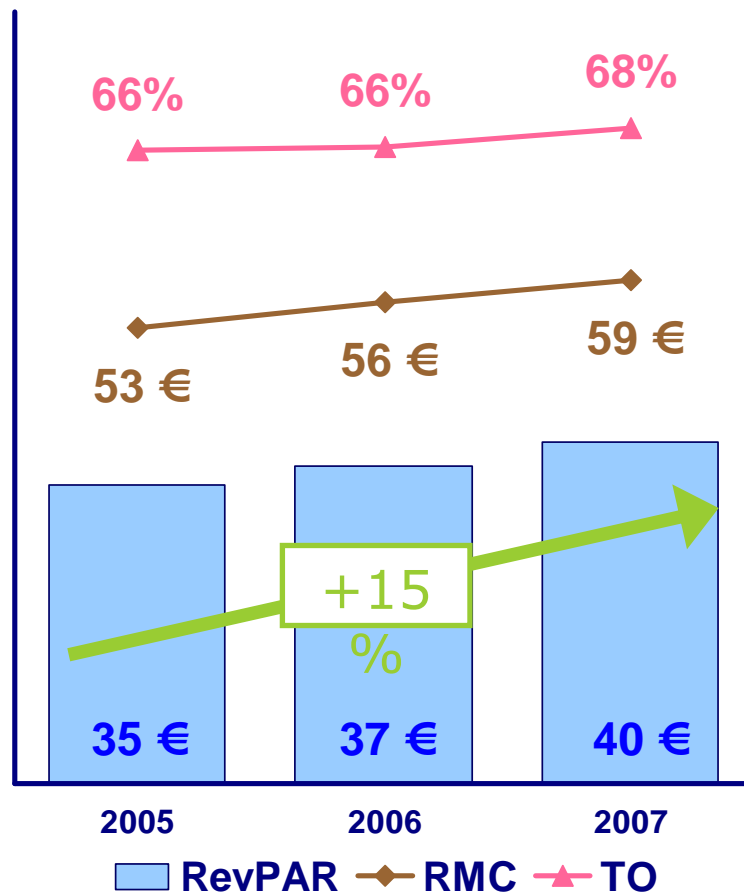
Nantes – 3 étoiles
Evolution mensuelle du RevPAR



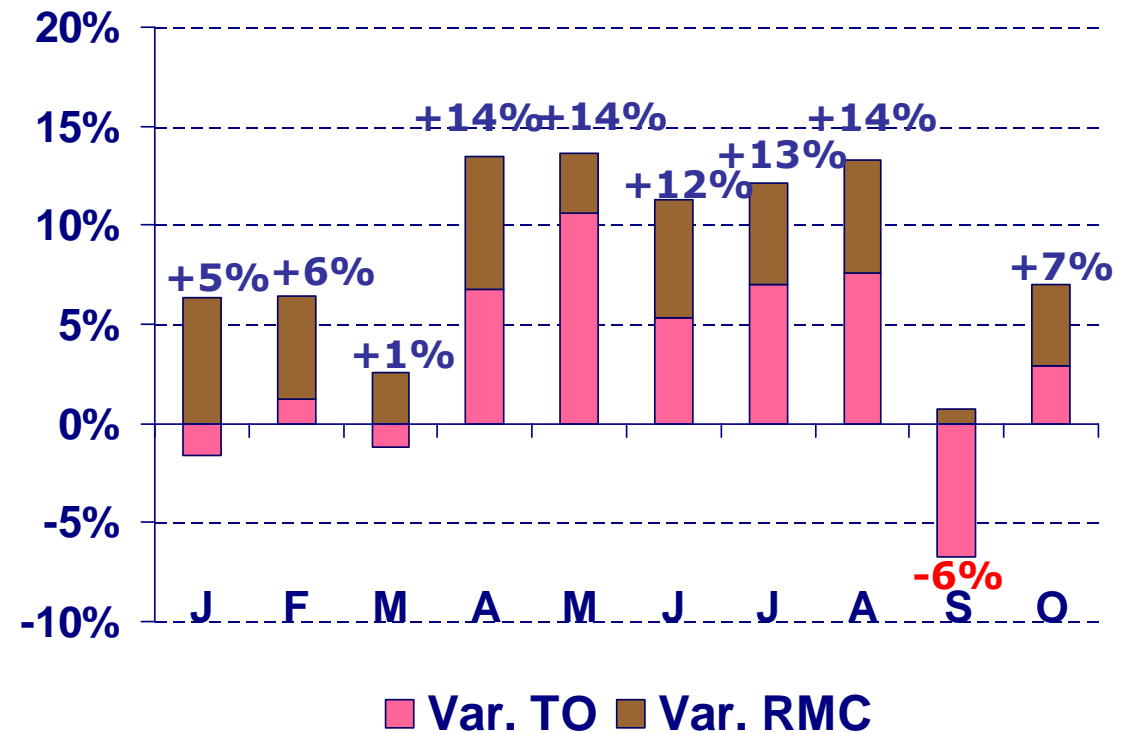
Un exemple : l'hôtellerie nantaise

Un observatoire récent, mais déjà incontournable!

Nantes – 2 étoiles
Cumul à fin Octobre



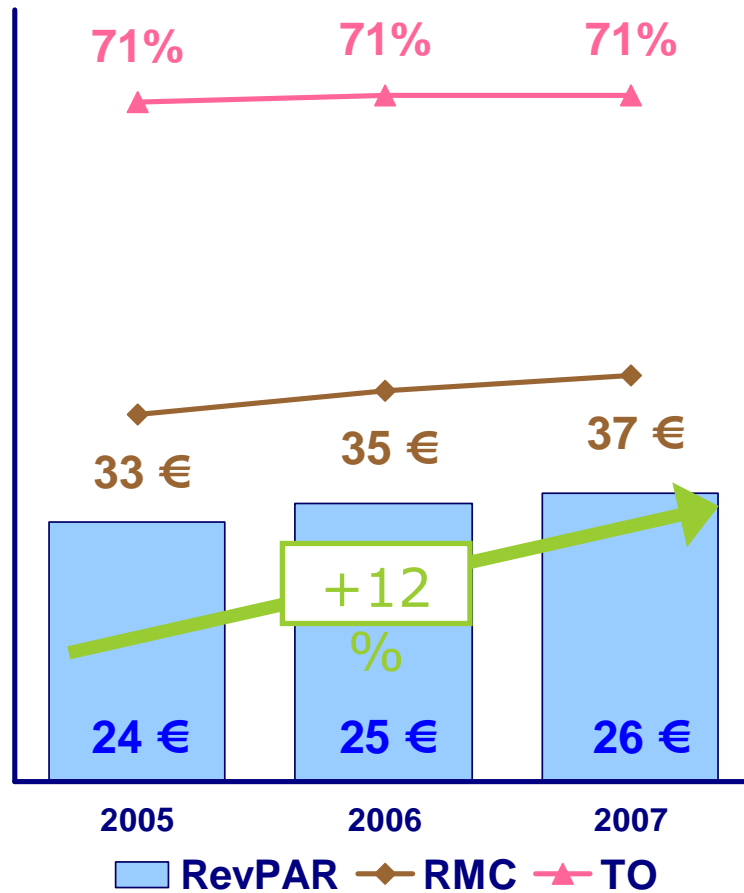
Nantes – 2 étoiles
Evolution mensuelle du RevPAR



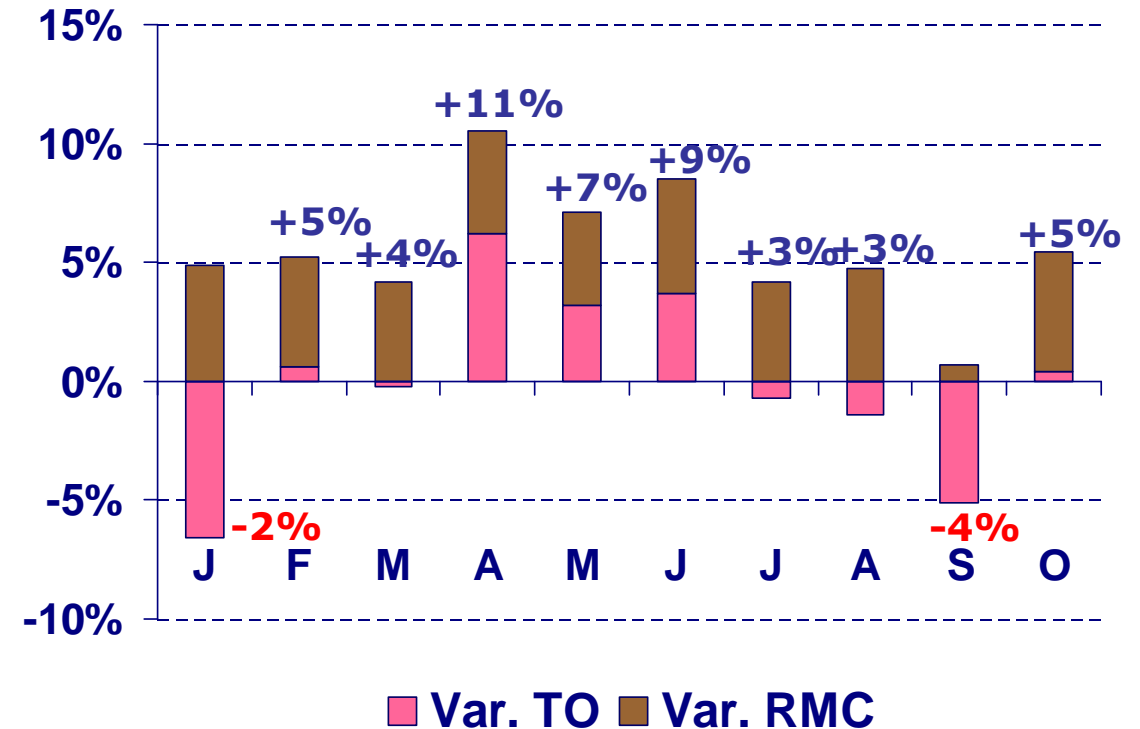
Un exemple : l'hôtellerie nantaise

Un observatoire récent, mais déjà incontournable!

Nantes – Eco (0 & 1 étoiles)
Cumul à fin Octobre



Nantes – Eco (0 & 1 étoiles)
Evolution mensuelle du RevPAR



Observatoire hôteliers de Dijon

Mise en place de l'observatoire

1. Mailing aux hôteliers de l'agglomération de Dijon conjointement à une communication de l'Office de Tourisme sur ce sujet :
 - Informations sur la démarche et sur la procédure
 - Collecte des historiques permettant une comparaison N / N-1 : tableau à remplir avec chambres louées et CAHT hébergement depuis janvier 2007
2. Traitement des informations Deloitte TH&L
3. Première restitution environ 2 mois après le lancement du projet

Deloitte.