



U M I H 1 7

Résultats de l'étude sur le nouveau classement des hôtels de Charente-Maritime

réalisée en juin 2009 par l'UMIH 17

**268 questionnaires envoyés par courrier
aux hôtels classés du département**

Taux de retour de 34 % (92 répondants)

- L'appréciation.
- Sensibiliser les hôteliers sur leur future obligation
- Faire un recensement des hôtels classés
- Connaître leur offre globale de services.
- Connaître leurs besoins d'accompagnement face à l'audit de la nouvelle classification.
- Donner la possibilité aux hôteliers de s'exprimer librement

**332 hôtels sur le département,
soit 7983 chambres**

Nombre d'hôtels par catégorie

- **48** hôtels sans étoiles
- **38** hôtels 1 étoile
- **187** hôtels 2 étoiles
- **53** hôtels 3 étoiles
- **4** hôtels 4 étoiles
- **2** hôtels 4 étoiles luxe

→ **56% des hôtels du département sont classés deux étoiles.**

Nombre d'hôtels saisonniers

→ **30 hôtels saisonniers sur 332 hôtels : environ 10% d'hôtels saisonniers sur le département**

Nombre d'hôtels par arrondissement

- Jonzac : **19** hôtels
- Rochefort : **142** hôtels
- La Rochelle : **109** hôtels
- St Jean d'Angely : **11** hôtels
- Saintes : **45** hôtels

LES OBJECTIFS DE
CE QUESTIONNAIRE

STATISTIQUES DÉPARTEMENT
CHARENTE-MARITIME

UMIH 17

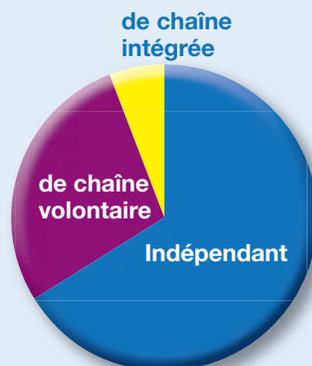
**150 avenue Léon Gambetta
17300 ROCHEFORT-SUR-MER
Tél. 05 46 87 09 58 - Fax 05 46 87 11 05
umih17@gmail.com**



IDENTIFICATION DES HÔTELS DU DÉPARTEMENT

→ TYPE D'HÔTEL

	Fréq.
Indépendant	66,3 %
de chaîne volontaire	28,1 %
de chaîne intégrée	5,6 %
Total obs.	100 %



66,3% des répondants sont des hôtels indépendants

→ ÉTOILES 4 étoiles luxe

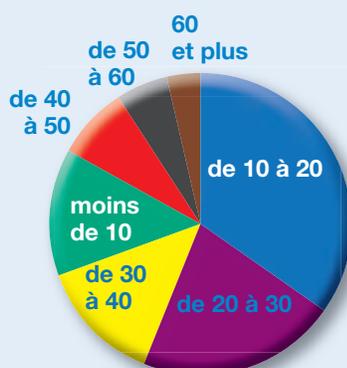


71,9% des répondants sont des hôtels 2 étoiles



→ NOMBRE DE CHAMBRES

	Fréq.
moins de 10	13,5 %
de 10 à 20	34,8 %
de 20 à 30	21,3 %
de 30 à 40	13,5 %
de 40 à 50	7,9 %
de 50 à 60	3,4 %
60 et plus	5,6 %
Total obs.	100 %



Les hôtels de Charente-Maritime qui ont participé à ce questionnaire possèdent en moyenne **25** chambres

→ RESTAURANTS

52,8% des hôtels répondants possèdent un restaurant



→ PROPRIÉTAIRE OU LOCATAIRE...

70,8% des hôteliers répondants sont propriétaires des murs de leur hôtel

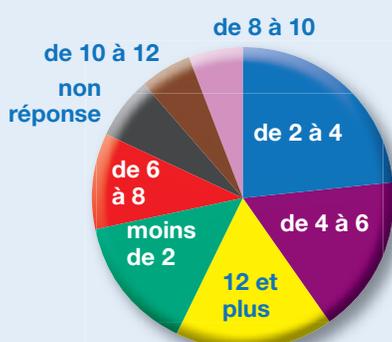
ET DES SERVICES PROPOSÉS

→ DATE D'OUVERTURE

60,7% des hôtels de Charente Maritime ont ouvert il y a plus de 20 ans

	Fréq.
non réponse	1,1 %
moins d'un an	1,1 %
moins de 5 ans	5,6 %
entre 5 et 10 ans	12,4 %
entre 10 et 20 ans	19,1 %
plus de 20 ans	60,7 %
Total obs.	100 %

→ NOMBRE DE SALARIÉS



En moyenne les hôtels répondants au questionnaire possèdent **7** salariés

→ PERMIS D'EXPLOITATION

22,5 % des hôteliers répondants ont participé à la formation au permis d'exploitation

→ LOCALISATION



	Fréq.
non réponse	3,4 %
en bord de mer	44,9 %
en centre ville	32,2 %
en zone rurale	13,5 %
Total obs.	100 %

40 % des hôtels répondants se situent en bord de mer

Les services les plus proposés dans les hôtels du département sont :

- ① les produits d'accueil en salle de bains
- ② internet en wifi
- ③ le parking
- ④ le petit déjeuner en terrasse
- ⑤ le petit déjeuner en chambre

LES PREMIERS PAS VERS L'AUTO-CONTROLE

→ SÉCURITÉ INCENDIE

82 % des hôteliers répondants pensent que leur hôtel respecte les normes incendies



→ LABEL TOURISME ET HANDICAP

	Fréq
non réponse	2,2 %
oui	5,6 %
non	92,1 %
Total obs.	100 %



5,6 % des répondants possèdent le label « tourisme et handicap »

→ NORMES ENVIRONNEMENTALES

	Fréq
non réponse	5,6 %
oui	16,9 %
non	10,1 %
je ne sais pas	67,4 %
Total obs.	100 %



Les gestes ayant un impact sur l'écologie les plus pratiqués par les hôteliers sont :

- le tri sélectif des déchets
- l'utilisation d'ampoules basse consommation
- l'utilisation de produits écologiques
- les économies d'énergie (chauffage, eau, électricité)

67,4% des hôteliers répondants ne savent pas si leur hôtel est aux normes environnementales

→ LABEL DE CERTIFICATION

66,3 % des hôtels répondants ne possèdent aucun label de certification

	Fréq
non réponse	9 %
oui	24,7 %
non	66,3 %
Total obs.	100 %

Les labels qu'ont obtenus les hôteliers du département sont :



60,7 % des hôtels répondants ne se sont jamais fait auditer

	Fréq
non réponse	2,2 %
oui	37,1 %
non	60,7 %
Total obs.	100 %



Au cours des trois dernières années,
91% des hôteliers
du département ont réalisé des investissements :

Les domaines dans lesquels les hôteliers de Charente-Maritime ont le plus investi sont :

- ❶ la rénovation des chambres
- ❷ les normes de sécurité
- ❸ la création de nouveaux équipements

LE NOUVEAU CLASSEMENT DES HÔTELS

→ LA RÉFORME

91 % des répondants ont déjà entendu parler de l'arrêté sur le nouveau classement des hôtels

→ SOURCE D'INFORMATION

	Fréq
non réponse	9,0 %
par l'UMIH 17	40,4 %
par Internet	14,6 %
par un magazine spéc.	40,4 %
par la télévision	29,2 %
autre	19,1 %
Total obs.	100 %



Les hôteliers ont été informés de cette réforme par l'UMIH 17 et par le biais des magazines spécialisés

→ QUALITÉ D'INFO

	Fréq
non réponse	1,1 %
très bien informé	2,2 %
bien informé	31,5 %
peu informé	57,3 %
pas du tout informé	7,9 %
Total obs.	100 %



57,3 % des répondants estiment être peu informés au sujet de cette réforme

→ LA NOUVELLE GRILLE

	Fréq
non réponse	3,4 %
oui	34,8 %
non	61,8 %
Total obs.	100 %

34,8 % seulement des répondants ont lu la nouvelle grille de classification des hôtels...

→ SATISFACTION



	Fréq
non réponse	40,4%
très satisfait	4,5%
satisfait	43,8%
peu satisfait	10,1%
pas du tout satisfait	1,1%
Total obs.	100%

43,8 % des répondants se disent satisfait de cette réforme et 40,4 % des répondants n'ont pas répondu à cette question

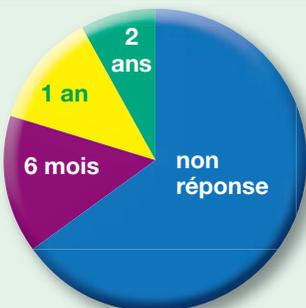
→ RÉALISATION DE L'AUDIT



	Fréq
non réponse	6,7%
oui	29,2%
non	11,2%
je ne sais pas encore	52,8%
Total obs.	100%

52,8 % des hôteliers ne savent pas encore s'ils vont réaliser cette démarche d'audit volontaire

→ DÉLAIS



	Fréq
non réponse	65,2%
6 mois	12,4%
1 an	14,6%
2 ans	7,9%
3 ans	0%
Total obs.	100%

65,2 % des répondants ne savent pas d'ici combien de temps ils vont réaliser l'audit pour le nouveau classement

LE NOUVEAU CLASSEMENT DES HÔTELS

→ MODERNISATION DU PARC HÔTELIER

	Fréq
non réponse	4,5 %
oui	40,4 %
non	12,4 %
je ne sais pas	42,7 %
Total obs.	100 %



40,4 % des répondants pensent que cette réforme va permettre une modernisation du parc hôtelier français

→ FRÉQUENTATION

	Fréq
non réponse	4,5 %
oui	15,7 %
non	32,6 %
je ne sais pas	47,2 %
Total obs.	100 %



47,2 % des hôteliers ne savent pas si le nouveau classement va améliorer la fréquentation de leur établissement

→ POSITIF

	Fréq
non réponse	5,6 %
oui, beaucoup	28,1 %
oui	47,2 %
très peu	13,5 %
non	5,6 %
Total obs.	100 %



75,3 % des répondants sont soit positifs soit très positifs quant à l'avenir de leur hôtel !