Rencontre Espaces Valléens

28-29 novembre 2016- Pelvoux

Synthèse de l'atelier « Réhabilitation de l'hébergement touristique »

Après un rapide tour de table, l'Espace Valléen « Haute Maurienne Vanoise-Terra Modana », représenté par Anne et Marie, a décliné sa démarche envers les propriétaires d'hébergement afin de redynamiser ce pan de l'économie touristique.

A noter que le Haut Chablais est aussi un EV avancé dans ce type de démarche et leur expérience a largement alimenté le débat.

En synthèse, il en ressort trois points principaux :

- La connaissance fine de son parc d'hébergement
- La création d'une boîte à outils avec un large panel d'actions possibles
- L'animation et la communication.

Rmq : les discussions ont tourné autant autour de stratégie globale et de politique propriétaire que de la problématique de rénovation uniquement. La réhabilitation a surtout été traitée par le biais du programme AffiniSki.

1 La connaissance fine de son parc d'hébergement

Il s'avère primordial de diagnostiquer finement le parc de manière quantitative et qualitative.

Il ne suffit pas seulement d'avoir des données sur :

- Nombre de lits
- Typologie
- Nombre de nuitées réalisées

Il faut aussi s'attacher à définir :

- Ratio lits chauds/lits froids/lits tièdes
- Sorties des baux (! notion très importante car cela peut faire basculer de nombreux hébergements marchands dans l'escarcelle des lits froids)
- Types de propriétaires. On peut différencier plusieurs types :
    - Propriétaires en résidence de loisirs qui par le biais des structures bénéficient d'un certain professionnalisme et accompagnement
    - Propriétaires individuels « semi-professionnels » : ils souhaitent se faire un revenu avec leur location. Ils sont présents sur les canaux de commercialisation, sites internet... Ils ont des besoins spécifiques et pointus.
    - Propriétaires « loueurs-occupants » : ils occupent et parfois louent leur hébergement (quelques semaines seulement). Souvent la location permet de couvrir les frais. Ils veulent que leur logement ne leur coûte rien. Il faut les soutenir, les accompagner… gros travail à faire pour les motiver car ils peuvent facilement basculer dans les lits froids si leur taux d'occupation vient à baisser, si c'est trop de soucis,…

- Propriétaires « qui ne loueront jamais » parce qu'ils ne veulent pas ranger les bibelots de la mamie (**;-)**). Il faut les identifier comme tels et ne pas perdre du temps avec eux !

Le diagnostic peut être réalisé par des cabinets d'études : G2A Consulting a souvent été cité.

La connaissance passe aussi par la rencontre physique avec le maximum d'hébergeurs afin d'établir un relationnel de confiance avec eux.

Lors de l'analyse, il faut prendre en compte TOUS les acteurs et pas seulement les hébergeurs. Il faut identifier comment chaque acteur peut avoir son rôle à jouer et quand/comment il peut apporter son soutien à un schéma global de l'hébergement touristique. Par exemple, les syndics sont des relais d'information, les OT sont au contact direct pour faire passer des messages et prennent le relais sur la promotion/commercialisation…

2 Création d'une boîte à outils

L'Espace Valléen Haute Maurienne Vanoise Terra Modana a établi un tableau comparatif qui permet de voir sur de nombreux territoires les actions qui ont été mise en place en faveur de l'hébergement. Il s'avère que, souvent, les programmes se succèdent mais très rarement les programmes se « superposent » sur une même période.

Le conseil : créer une boîte à outils avec tout un panel de programmes et d'actions en faveur des hébergeurs afin d 'avoir toujours LA solution aux questions.

Effectivement :

typologie hébergements x types de propriétaires = grande quantité de problèmes différents
>> grande quantité d'outils à offrir aux propriétaires

Les outils doivent répondre à (entre autres) :

- Rénovation : faciliter la démarche pour les propriétaires éloignés notamment
- Services que le propriétaire doit à son client : remise des clés, ménage, …
- Questions de fiscalité
- Commercialisation
- …

Quelques actions ont été évoquées pour constituer cette boîte à outils :

- **Conciergerie mutualisée** : les services aux propriétaires vont de la simple remise de clés, au ménage, aux lessives, aux livraison de petits déjeuners… Sur certaines stations, des entreprises se sont créées avec succès pour répondre aux besoins. C'est une vraie attente des hébergeurs.
- **Maison des hébergeurs** : un lieu de rencontre ou l'hébergeur peut venir chercher une solution à tous ces problèmes. Nécessite des moyens humains pour l'accueil. Permet de créer du lien et de la confiance.
- **Livret propriétaire** : certains territoires ont créé un guide très complet pour informer, sensibiliser les hébergeurs à de multiples problématiques : commercialisation, home staging,

photographie, site internet,… une « Bible » pour apporter des réponses et faire s'interroger les propriétaires.

- **AfiniSki** : entreprise qui propose un programme global de soutien aux propriétaires. Les prestations sont gratuites pour le propriétaire en amont des travaux et c'est le territoire qui adhère au programme (1€/ lit avec un plafond à 15 000 € par station). Le soutien concerne :
    - Services pour la rénovation : réalisation de devis sur la base d'un diagnostic fait par un référent sur le territoire, proposition d'entreprises et de suivi de chantier, réception des travaux,…
    - Réponse aux interrogations sur les avantages fiscaux
    - Moyens de financement, prêts
    - Services pour mieux louer
    - Proposition de gamme de mobilier

  >> AffiniSki s'appuie sur des référents locaux : c'est au territoire de mettre en place ce réseau de personnes qui vont aller chez l'hébergeur réaliser le diagnostic de base avant rénovation. C'est une charge de travail (et de responsabilité) que le territoire doit assumer.

  http://www.affiniski.com/

3 Animation/ communication

L'animation est la pierre angulaire d'une stratégie Hébergement.

Ex : les moyens humains de Haute Maurienne Vanoise Terra Modana

- Le territoire vient d'embaucher 1 ETP sur l'animation du programme (Marie) + suivi par Anne
- Référent AffiniSki par station, estimé à 0.5 ETP / station de 15 000 lits, soit 3 fois 0.5 ETP
- Projet Maison des Hébergeurs : 2 voire 3 personnes

Pour mener à bien une politique globale de rénovation et d'accompagnement des hébergeurs, la communication du plan d'actions est primordiale :

- réunions publiques
- presse locale
- relais OT, mairie
- présence d'élus aux AG des copro par ex
- interview des bénéficiaires d'actions et diffusion des retours d'expérience
- …

CONCLUSION :

Faciliter la vie des hébergeurs dans leur démarche de location, à chaque étape.

Leurs problèmes sont multiples : il faut avoir des réponses pour chaque problème.

Un message pour motiver les hébergeurs à louer : *« Si vous êtes propriétaire ici, c'est que vous aimez ce territoire. En louant votre appart, vous le faites vivre et vous le rendez plus dynamique. »*

Prospective : penser à décloisonner les typologies d'hébergement. Faire travailler des propriétaires isolés avec des centres de vacances par exemple. Initier de la collaboration.

Dans les stations, les gestionnaires des RM doivent prendre leur part au projet.

Le coût d'animation et les moyens humains à déployer paraissent importants mais finalement l'hébergement est au cœur de la vitalité économique du territoire. L'investissement de base est décuplé par rapport aux retombées économiques.