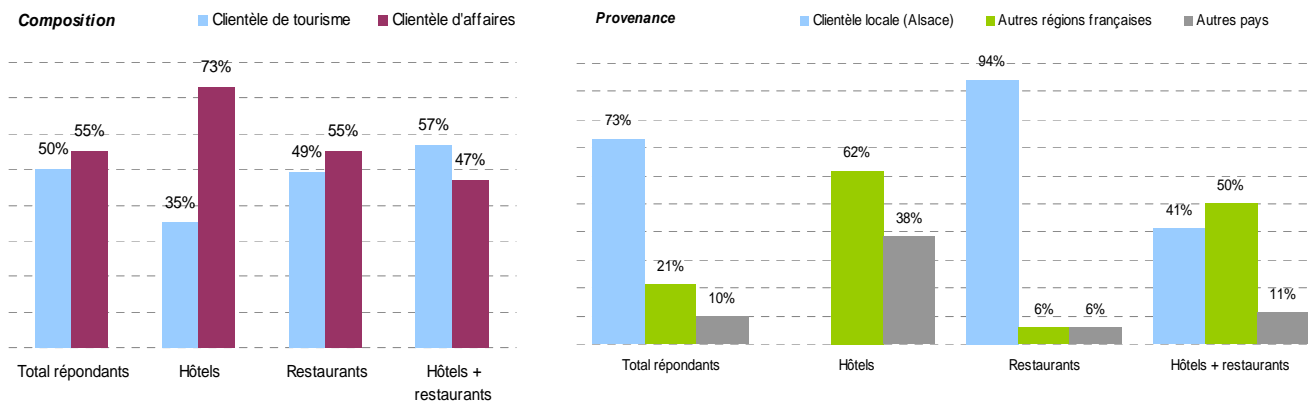


Clientèle

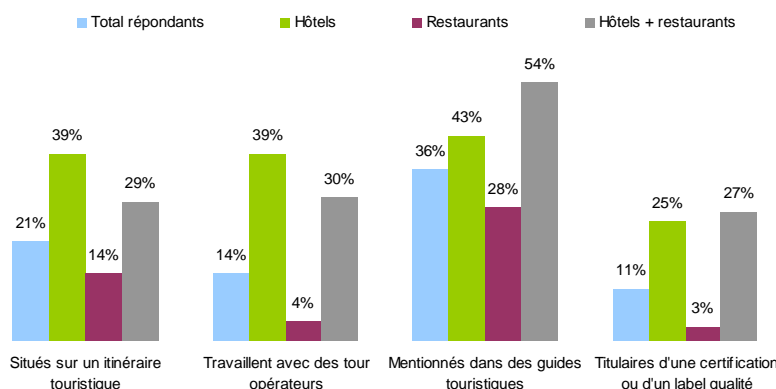


55% des établissements déclarent avoir une clientèle d'affaires et 50% une clientèle de tourisme. Plus précisément, les hôtels sans restaurant ont davantage une clientèle d'affaires (73%) et les hôtels avec restaurant ont en majorité une clientèle de tourisme (57%). Dans les restaurants, la clientèle d'affaires (55%) est supérieure de 6 points à la clientèle de tourisme.

Pour 73% des répondants, la clientèle est surtout locale, notamment pour les restaurants (94%) alors que pour les hôtels avec ou sans restaurant, la clientèle est originaire d'autres régions françaises.

La clientèle étrangère vient principalement des pays limitrophes : Allemagne (33%), Belgique (18%), Suisse et Italie (10% chacun). Les autres pays de l'Union européenne totalisent 26% de la clientèle; la part des Etats-Unis et l'Asie/Moyen-Orient est faible : 2% chacun.

Communication, labels



1/3 des hôtels avec ou sans restaurant s'appuient sur les outils de promotion touristique pour développer leur clientèle. Le guide touristique (36%) est le moyen le plus utilisé, particulièrement par les hôtels avec restaurant (54%). Les hôtels sans restaurant travaillent aussi avec les tour opérateurs (39%).

Les restaurants, quant à eux, utilisent les guides touristiques (25%) mais travaillent peu avec des tour opérateurs (4%).

Au global, 11% des établissements ont une certification qualité : 1/4 du secteur hôtelier est concerné.

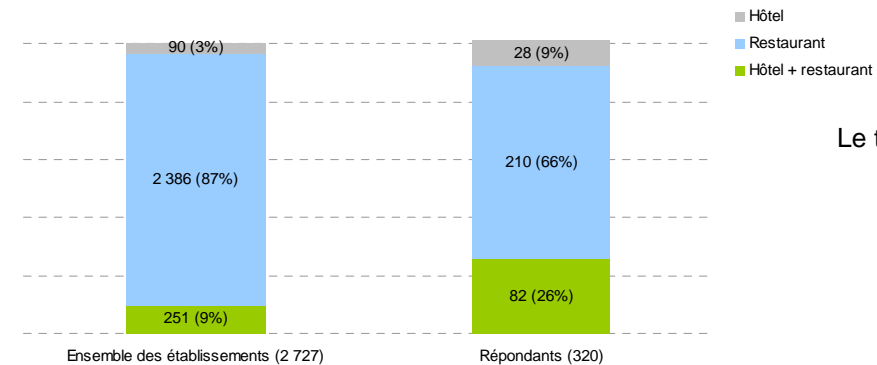
Près de la moitié des établissements déclarent posséder un site web (44%) et une adresse mail (47%). Ces taux sont plus faibles pour les restaurants (respectivement 27% et 30%) que pour les hôtels sans restaurant (74% et 76%) et surtout les hôtels avec restaurant (86% et 89%). Le site web, quand il existe, propose principalement une visite en images (88%), une information sur les tarifs (83%) puis les menus et boissons (59%). Le formulaire de réservation arrive en 4^{ème} position (57%).

Investissements / travaux

63% des établissements ont réalisé des travaux au cours des trois dernières années, notamment les hôtels (71%) et hôtels + restaurants (70%). Seuls 4% des répondants déclarent avoir investi en prévision du TGV Est. A l'avenir, ils sont encore très peu à vouloir investir pour cette raison uniquement (7%).

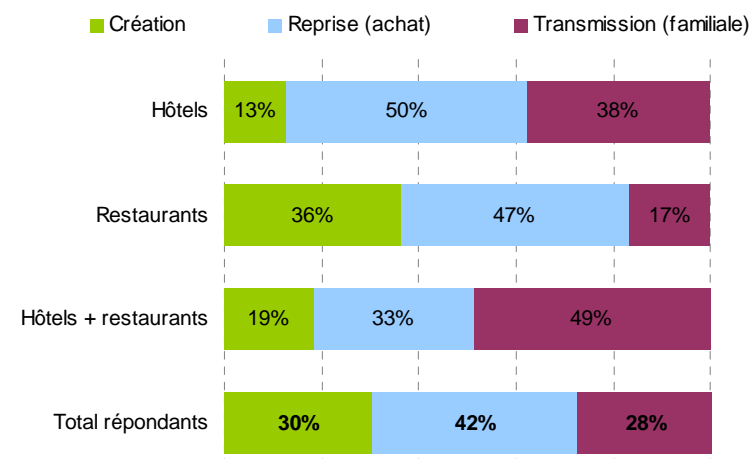
Eléments de cadrage et méthodologie

Un questionnaire commun aux 2 727 hôtels & restaurants a été envoyé par mailing en novembre 2007. Des relances téléphoniques ont été faites en février et mars 2008. Les résultats ont été analysés en juin 2008 et les répondants se répartissent comme suit :



Le taux de retour global atteint 12% :
 - 31% pour les hôtels sans restaurant,
 - 33% pour les hôtels avec restaurants,
 - et 9% pour les restaurants.

Création / reprise / transmission



30% des répondants ont créé leur entreprise. Pour les autres, il s'agit en grande partie de reprises (42%) ou de transmissions familiales (28%).

Le taux de reprise est plus élevé pour les hôtels sans restauration (50%). Inversement, les hôtels avec restaurants résultent majoritairement de transmissions (49%).

Rappel Alsace

L'hôtellerie et la restauration alsaciennes emploient 17 951 salariés pour 4 656 établissements. Le Bas-Rhin participe à hauteur de 62% des effectifs et 60% des établissements.

De plus, 62% des restaurants et 53% des hôtels et hébergements marchands alsaciens sont situés dans le Bas-Rhin. (Source AEA 2008)

L'effectif moyen par établissement est de 9 personnes (dirigeant compris) :

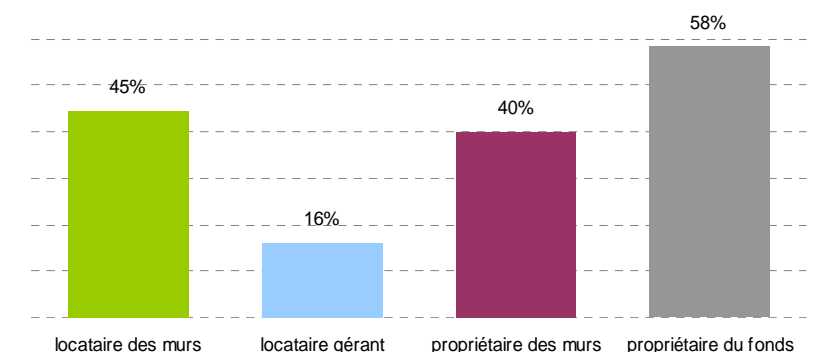
- 11 personnes pour les hôtels sans restaurant,
- 6 personnes pour les restaurants,
- 14 personnes pour les hôtels avec restaurant.

Locataire et/ou propriétaire

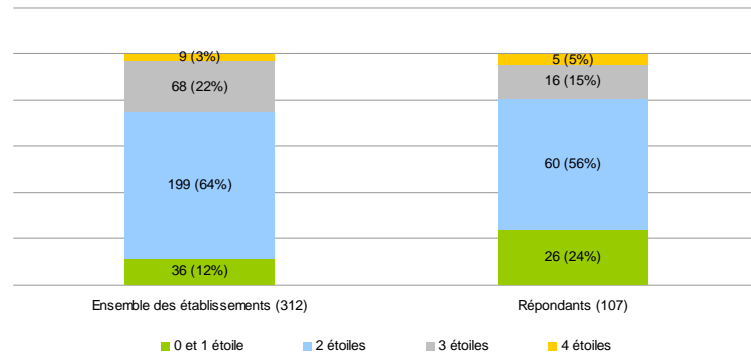
Pour 58% des établissements, le chef d'entreprise est propriétaire du fonds. 45% des répondants sont locataires des murs.

Par ailleurs, il faut souligner que :

- 33% sont à la fois propriétaires des murs et du fonds,
- 20% sont à la fois locataires des murs et propriétaires de leurs fonds.



➤ Les hôtels (avec ou sans activité de restauration)



Rappel Alsace
Nombre d'hôtels par catégorie

0 et 1 étoile	108
2 étoiles	371
3 étoiles	150
4 étoiles	18
Total	647

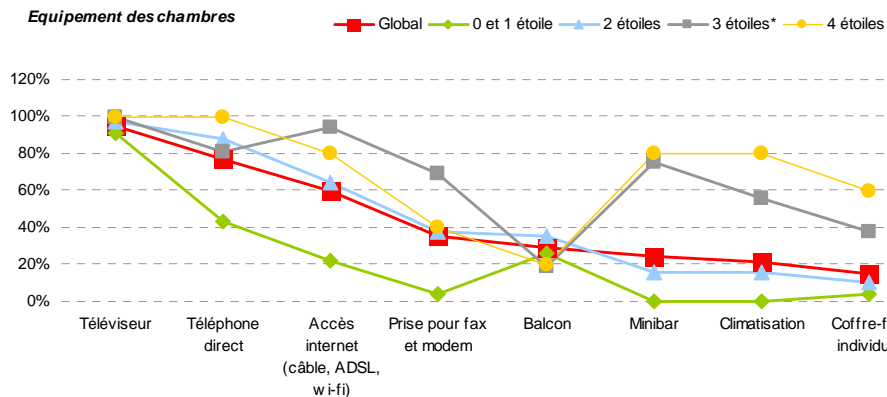
Chiffres clés	Global	0 et 1 étoile	2 étoiles	3 étoiles*	4 étoiles
Nombre moyen de chambres	33	21	25	61	105
Nombre moyen de lits	45	41	36	89	85
Prix minimum moyen / chambre	53 €	33 €	49 €	75 €	137 € *
Prix maximum moyen / chambre	97 €	46 €	78 €	136 €	425 €

* Prix des chambres & suites.

17% des hôtels proposent des chambres sans salle de bain. Il s'agit en partie d'hôtels économiques.

34% des établissements appartiennent à une chaîne volontaire, la plus souvent citée étant Logis de France (28 citations sur 36).

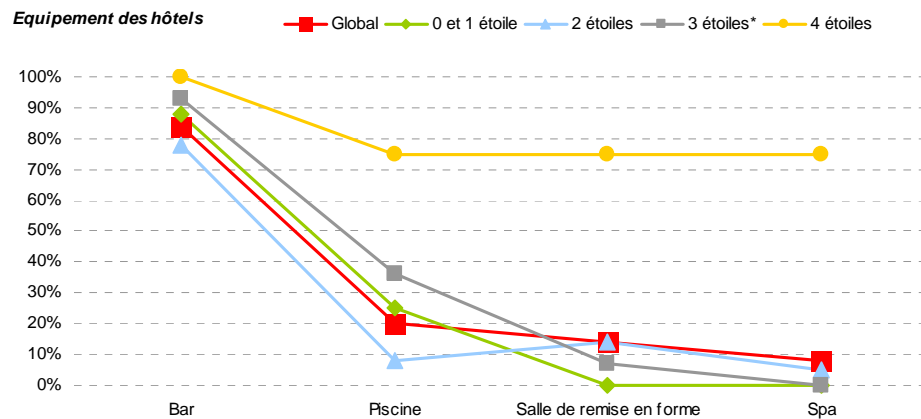
Équipement des chambres



Le téléviseur et le téléphone direct sont les équipements les plus communs.

Par ailleurs, 60% des hôtels proposent à leurs clients un accès Internet et cela dès la catégorie 0 et 1 étoile.

Équipement des hôtels

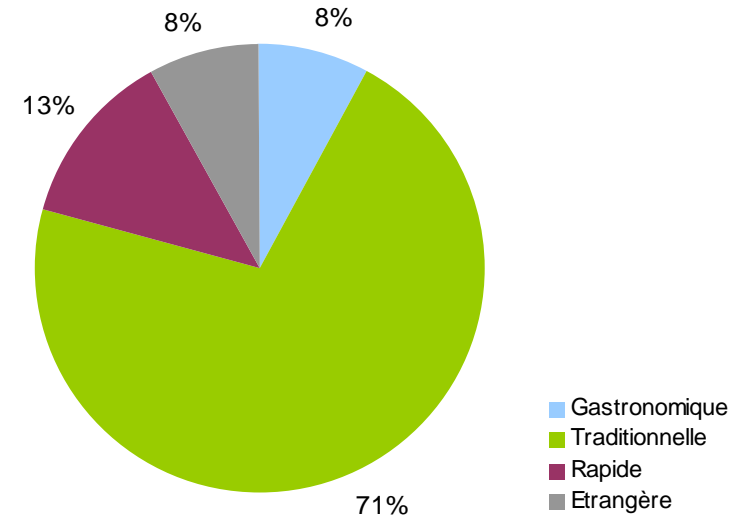


Comme le montre le graphique ci-contre, les prestations proposées par les hôtels varient nettement selon leur catégorie, à l'exception du bar qui est présent dans près de 9 établissements sur 10.

* Données à prendre à titre indicatif compte tenu de l'échantillon de répondants

➤ Les restaurants

Types de restauration



Les répondants sont essentiellement des restaurants traditionnels (71%).

Quant à la restauration rapide, elle constitue 13% de l'échantillon.

Un restaurant compte en moyenne 2 salles et 54% d'entre eux possèdent une salle de banquet.

71% proposent un plat ou un menu du jour.

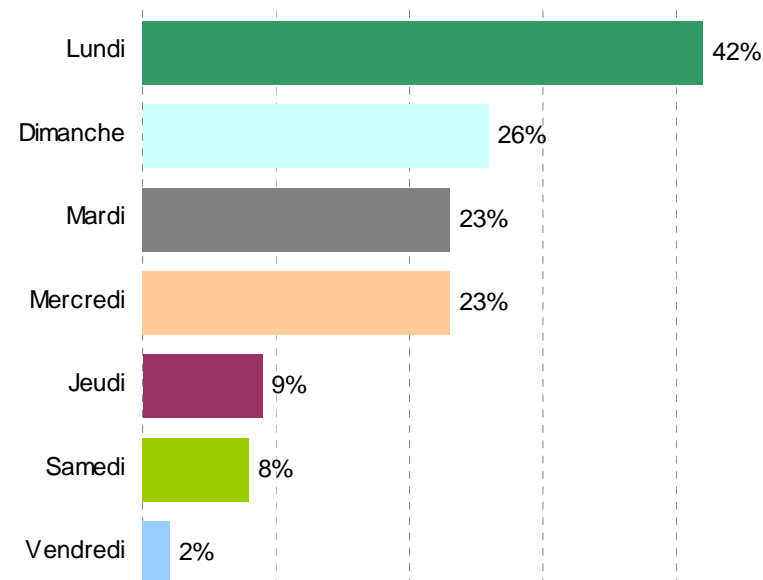
La moitié a un bar (49%).

65% des restaurants sont équipés d'une terrasse. La capacité moyenne d'une terrasse est alors de 47 places.

Chiffres clés

	Global	Restauration traditionnelle	Restauration rapide
Nombre moyen de salles / restaurant	2	2	1
Nombre moyen de couverts	88	95	28
Ticket moyen avec boisson	20 €	21 €	8 €
Prix moyen minimum / menu	13,60 €	14,10 €	4,20 €
Prix moyen maximum / menu	32 €	33,80 €	8,90 €

Jours de fermeture des restaurants



Les restaurants bas-rhinois ferment principalement le lundi (42%). Suivent le dimanche (26%) puis le mardi et mercredi (23%).

On constate toutefois des nuances selon le secteur géographique :

- le lundi reste le jour de fermeture le plus courant pour les établissements des Pays de Saverne Plaine Plateau et de l'Alsace du Nord,
- les restaurants des Pays de Bruche Mossig Piémont et de l'Alsace Centrale préfèrent fermer le mercredi,
- le dimanche est, quant à lui, le jour le plus courant de fermeture pour les restaurants de la CUS et environs.