

HORIZON ÉCO

L'ÉCONOMIE DU NORD-PAS DE CALAIS



OBSERVATOIRE DES
HÔTELS, CAFÉS, RESTAURANTS

N°45. février. 2011

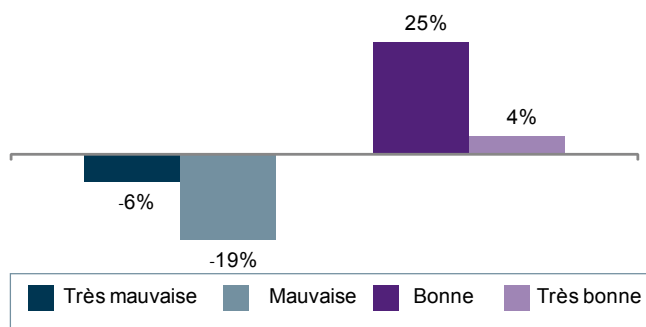
BILAN 2010 & PERSPECTIVES 2011

Le bilan de l'année 2010 pour les hôtels, cafés, restaurants apparaît mitigé. Certes, l'activité s'est nettement redressée par rapport à 2009 mais un établissement sur quatre considère toujours que le niveau de l'activité était trop faible en 2010. Si les activités de restauration font une année correcte, la situation est plus contrastée dans l'hébergement : les hôtels sont à la peine tandis que l'hébergement de plein air s'en tire mieux. Les débits de boissons apparaissent malmenés mais pour ces activités les difficultés sont davantage structurelles : depuis 2000, près d'un café sur quatre a ainsi disparu.

Ce bilan à peine correct est de plus uniquement le fait d'un bon niveau de vente avec la clientèle française. A l'inverse, près de 40% des établissements ayant une activité avec la clientèle étrangère considèrent que les ventes à leur destination n'ont pas été au rendez vous.

Opinion des hôtels, cafés et restaurants sur le chiffre d'affaires de l'année 2010

Moyenne : 45%



SOURCE : ENQUÊTE DE CONJONCTURE CCIR NORD-PAS DE CALAIS

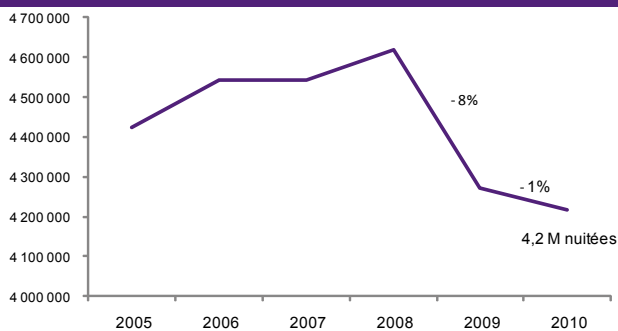
CCI
RÉGION
NORD-PAS
DE CALAIS



En revanche, la situation de trésorerie de ces entreprises reste toujours préoccupante. Un tiers des entreprises constatent ainsi des difficultés sur ce point : 23% dans l'hébergement, 34% dans la restauration et 49% dans les cafés. Preuve de ces difficultés, le nombre d'entreprises du HCR en défaut de paiement a progressé de 7% au cours de l'année 2010 contre 2,9% pour l'ensemble des secteurs d'activité. Près de 480 entreprises de l'hôtellerie-restauration sont ainsi entrées en défaillance en 2010 (44 défaillances pour 1 000 entreprises en Nord-Pas de Calais contre 28 en France).

En réaction à cette mauvaise activité, plus d'un quart des entreprises n'ont réalisé aucun investissement en 2010 et un autre quart les a revus à la baisse par rapport à 2009. Les projets sont là mais plus d'une entreprise sur deux a été contrainte de les reporter ou tout bonnement de les annuler. Ils expliquent ces reports dans 64% des cas par une fragilité financière (80% pour la restauration) ou une période peu propice à la prise de risque (38%).

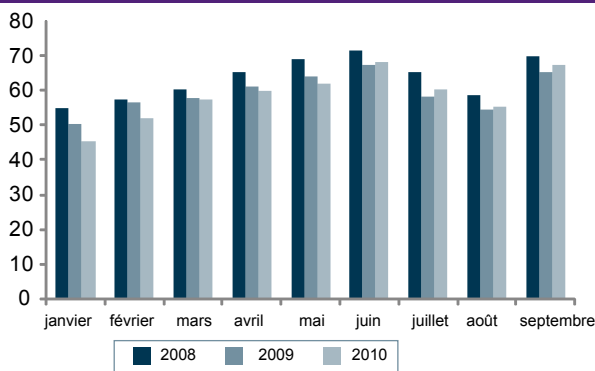
Evolution des nuitées hôtelières sur les 9 premiers mois de l'année



SOURCE : INSEE

Conformément au bilan de l'activité exprimé par les professionnels de l'hébergement, on constate que sur les 9 premiers mois de l'année, la fréquentation hôtelière a de nouveau baissé (-1%) dans des proportions toutefois moindres qu'en 2009 où la baisse avait atteint 8%.

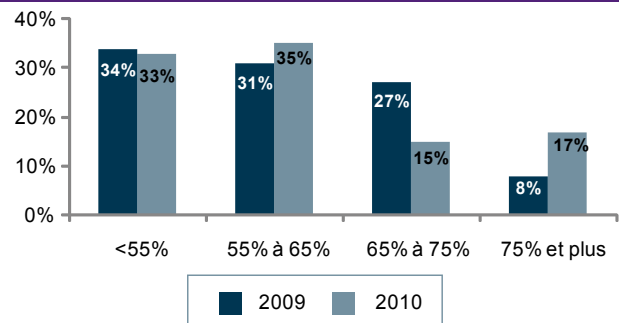
Taux d'occupation des hôtels sur les 9 premiers mois de l'année (en%)



SOURCE : INSEE

En 2009, le Nord-Pas de Calais présentait encore un taux d'occupation légèrement supérieur à la moyenne nationale. Sur l'année 2010, si les taux d'occupation sont encore à la baisse durant le premier semestre, ils apparaissent en légère hausse par rapport à 2009 sur la saison estivale. Ils restent néanmoins bien inférieurs à leurs niveaux de 2008.

Taux de remplissage des restaurants en 2010



SOURCE : ENQUÊTE DE CONJONCTURE CCIR NORD-PAS DE CALAIS

Le taux de remplissage annuel moyen est un indicateur important de pilotage d'un établissement de restauration. En 2010, un tiers des établissements présentent toujours un taux de remplissage inférieur à 55%. Par rapport à 2009, on constate qu'environ 40% des établissements, dont le taux de remplissage était compris entre 65% et 75%, l'ont vu progresser pour franchir les 75%. Le redressement de l'activité en 2010 a donc profité en priorité aux établissements qui affichaient une fréquentation déjà importante.

LES STRATÉGIES RÉALISÉES ET À VENIR

LES PROFESSIONNELS DE L'HÉBERGEMENT

Les priorités des dirigeants varient sensiblement entre 2010 et 2011. **En 2010, les professionnels de l'hébergement ont en priorité cherché à conquérir et fidéliser leur clientèle.** Pour cela, ils ont naturellement renforcé la qualité de leur prestation mais ils ont également voulu le faire savoir. Ainsi, 40% des répondants ont développé leur stratégie de communication à la fois sur les supports classiques mais aussi sur internet.

Enfin, notons que les dirigeants de l'hôtellerie ont certes pris conscience qu'internet était un outil indispensable à la réalisa-

tion de leur chiffre d'affaires mais qu'en plus il pouvait aider au pilotage de l'établissement grâce aux commentaires laissés par les clients.

En 2011, ils s'orientent davantage vers une modernisation de leur établissement notamment par des travaux de rénovation, d'économie d'énergie, de mise aux normes. Comme nous le verrons par la suite, cette stratégie apparaît concordante avec un regain des investissements. Elle peut être perçue comme un signal positif dans le sens où les dirigeants s'engagent sur des investissements lourds ce qui signifierait qu'ils s'attendent à pouvoir les rentabiliser grâce à un regain d'activité.

Les 5 principales stratégies de l'hébergement			
	Réalisées en 2010	à venir en 2011	
Fidélisation client	52%	Rénovation, agrandissement	59%
Amélioration de la qualité	52%	Economie d'énergie	48%
Suivi de la réputation sur internet	50%	Amélioration de la qualité	46%
Communication, publicité	43%	Mise aux normes	46%
Commerce en ligne, site internet	41%	Fidélisation client	43%

SOURCE : ENQUÊTE DE CONJONCTURE CCIR NORD-PAS DE CALAIS

Conformément aux engagements pris dans le cadre du passage à la TVA à 5,5%, les restaurateurs sont nombreux à avoir opté pour une stratégie de baisse des prix.

Pour 2011 et comme dans l'hôtellerie, la principale orientation stratégique portera sur la rénovation de l'établissement ce qui permettra notamment de procéder à des économies. Les restaurateurs ayant opté pour cette stratégie ont prévu en conséquence d'augmenter leurs investissements.

2011 sera également mis à profit par les restaurateurs pour accentuer leur communication sans toutefois recourir davantage à internet

Les 5 principales stratégies de la restauration			
	Réalisées en 2010	à venir en 2011	
Fidélisation client	51%	Rénovation, agrandissement	42%
Amélioration de la qualité	51%	Communication, publicité	41%
Baisse des prix	36%	Economie d'énergie	35%
Communication publicité	33%	Fidélisation client	35%
Nouveaux produits/services	30%	Nouveaux produits/services	34%

SOURCE : ENQUÊTE DE CONJONCTURE CCIR NORD-PAS DE CALAIS

LES PROFESSIONNELS DE LA RESTAURATION

Les stratégies des acteurs de la restauration ressemblent sur certains points à celles de l'hébergement car ces deux activités vont à la rencontre des mêmes clients. Ainsi, la fidélisation et la qualité apparaissent être, comme dans l'hébergement, les principales priorités de 2010. Néanmoins, la communication apparaît beaucoup moins stratégique dans la restauration puisqu'ils ne sont qu'un tiers à avoir considéré cet axe.

De plus, le web ne fait que rarement partie de cet axe (17% des répondants). A la différence de l'hôtellerie où la présence sur le web est capitale pour la réalisation du chiffre d'affaires, la restauration considère encore que la présence sur internet n'est qu'un élément différenciant.

Le marché de la restauration évolue constamment sous l'effet des évolutions de la demande des consommateurs. Les dirigeants des établissements ont pleinement pris conscience de la vitalité de ce marché et près d'un tiers ont proposé de nouveaux produits ou services durant l'année 2011. Cette volonté d'innover se retrouve également en 2011.

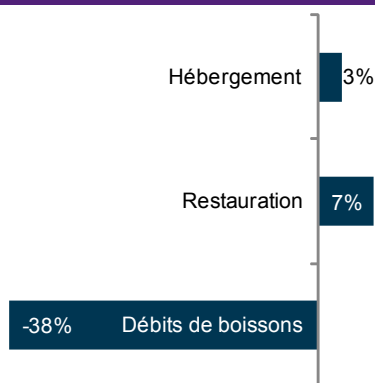
UNE ANNÉE 2011 SANS REBOND

Pour 2011, les professionnels du secteur s'accordent majoritairement sur un prolongement des tendances à l'œuvre en 2010 : l'hébergement et plus encore la restauration s'attendent à un regain d'activité tandis que les débits de boissons se montrent très pessimistes.

Cette légère hausse de l'activité dans l'hébergement et la restauration devrait essentiellement être le fait de la clientèle française.

Cette hausse de l'activité demeure néanmoins trop faible pour retrouver le dynamisme d'avant la crise.

Solde d'opinions sur les perspectives d'activité en 2011



ENQUÊTE DE CONJONCTURE CCIR NORD-PAS DE CALAIS

Les chefs d'entreprise ne s'attendent donc pas à constater une hausse de leur rentabilité. Une entreprise du secteur sur cinq s'attend à constater une nouvelle dégradation de sa trésorerie ce qui laisse craindre un volume toujours important de défaillances en 2011. Faute de trésorerie, certains établissements se verront probablement dans l'incapacité d'assumer les coûts inhérents à la mise aux normes des établissements recevant du public (accessibilité, sécurité). Une action ciblée pourrait en ce sens s'avérer pertinente pour pérenniser l'offre.

Ces défaillances élevées apparaissent d'autant plus inquiétantes que le marché de la transmission est déjà en tension dans ce secteur : 38% des dirigeants envisagent de céder leur entreprise d'ici 5 ans (contre 17% tous secteurs confondus).

Ce document est également disponible sur <http://www.nordpasdecalais.cci.fr>

Contact : Thomas CRINQUETTE – t.crinquette@nordpasdecalais.cci.fr – 03 20 63 79 94

Un appui fort doit donc être apporté aux potentiels repreneurs pour ne pas être confronté à l'avenir à un appauvrissement de l'offre.

Dans ce contexte plutôt terne, il faut s'attendre à un recul des investissements dans la restauration comme dans les cafés. Soulignons que dans cette tendance globale, 40% des restaurateurs envisagent néanmoins de rénover ou d'agrandir leurs locaux ce qui rappelle que certains parviennent réellement à tirer leur épingle du jeu.

En revanche, les hôteliers s'orientent vers davantage d'investissements en 2011. 65% d'entre eux souhaitent classer leur établissement selon les nouvelles normes du classement hôtelier ce qui implique des investissements.

La conjoncture économique d'ensemble de la région ne permet pas d'anticiper une reprise forte de l'emploi qui permettrait de pousser le développement de la restauration. Dans ces conditions, il apparaît prioritaire de trouver de nouveaux relais de croissance pour le secteur au-delà des grands projets en cours de réalisation (Grand Stade de Lille, Louvre-Lens, JO 2012...). **Ainsi, le défi de l'attractivité reste entier en matière de tourisme et en particulier de tourisme d'affaires.**

L'ensemble de ces perspectives incite les dirigeants du HCR à une grande prudence en matière de recrutement. Ils sont ainsi largement majoritaires à vouloir conserver le même nombre de salariés en 2011, faisant craindre que l'hôtellerie-restauration, l'un des moteurs de l'emploi sur la dernière décennie (10 000 emplois créés en 10 ans !), soit désormais en panne.



CCI DE RÉGION NORD-PAS DE CALAIS

2, Palais de la Bourse - BP 500 - 59001 LILLE CEDEX

T. 03 20 63 79 79 - F. 03 20 13 02 00

www.nordpasdecalais.cci.fr

