

Commission technique

Thème :

Analyse des trois secteurs sur les évolutions des attentes de la clientèle, les nouvelles tendances en tourisme, hôtellerie restauration

Type de réunion :

Commission Technique

Date : 17/03/2016

Lieu : Lycée Hôtelier et de tourisme Paul Augier de Nice

Animateur de séance :

Corinne CLERISSI

Secrétaire de séance :

Eric BANLIAT

RELEVÉ DE PRESENCE

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Hélène SEJOURNE (Buis & Sejourne) • Caroline CHABERT DELIO (Trends and learning) • Muriel VENZI (IUT tourisme Cannes) • Jean-marie GOMEZ (ADREP formation) • Christophe DUPRAT (faculté des métiers de Cannes) • Antonio BRINBAUM (LTHT) • Isabelle LEBRETON (CR PACA) • Annie DENANS (Greta TH) • Alain TERRIER (Campus du Beausset) | <ul style="list-style-type: none"> • Sylvie BLONNA (Campus du Beausset) • Bruno BONTEMPS (AFPA Nice) • Patrice FLORIDI (Département des A.M.) • Muriel VENZI (Ulysse IUT Cannes) • Albert DUCIC (ADWEN) <p>Excusés :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Geneviève (Greta TH) • Delphine LAINGE (CAPG) • Samira KARRACH (UNIS ISEM) |
|---|---|

Compte rendu de réunion

10H Ouverture et accueil de Monsieur Alain MARIE président du Campus THR PACA.

Présentation du campus THR PACA et de ses objectifs

Présentation des commissions techniques

- 17 mars 2016 : L'analyse des 3 secteurs sur les évolutions des attentes de la clientèle, les nouvelles tendances ...
- 24 mars 2016 : La place du numérique dans les métiers du THR
- 31 mars 2016 : Analyse et axe de développement dans le domaine du THR sur le moyen et haut pays
- 19 avril 2016 : La dimension économique et les labels qualité dans le monde du THR
- 26 avril 2016 : L'adaptation des formations face aux évolutions métiers

Objectifs : présenter la synthèse de ces données disponibles, définir 1 à 3 axes de travail selon les échanges de ces séances et remonter aux institutions les résultats de ces commissions notamment sur les besoins en compétences et en formations.

Présentation PowerPoint en annexe 1

Quelques chiffres-clés sur le tourisme mondial et français

Les dépenses du tourisme International

Les recettes du tourisme en France

- ⇒ Un chiffre d'affaires
- ⇒ Les perspectives à l'horizon 2020
- ⇒ La provenance des recettes
- ⇒ Les régions ou le tourisme à un fort impact sur le PIB régional
- ⇒ Le classement de la France au niveau mondial
- ⇒ Ses atouts de la France

Le tourisme pèse 11% du PIB de Provence-Alpes-Côte d'Azur (plus de 50% du PIB en zone de montagne) et plus de 7% des emplois de la région PACA.

Questionnement de la commission :

- Existe-t-il des études sur la nature des dépenses ? Notamment sur le secteur du luxe. Difficultés pour obtenir ces chiffres, confidentialité...
- Différenciation entre clients chinois à destination de Paris et à destination du sud de la France
- Pistes pour croiser sur les destinations des voyageurs chinois
- Carte à jouer sur l'authenticité des terroirs
- Besoin de cette analyse sur d'autres clients : américains, européens, russes. . .
- L'innovation est la clé du développement, exemple de Bordeaux, proposant du tourisme innovant et des parcours jusqu'à Cognac
- Organisation via le CAMPUS THR PACE de la venue de directeurs d'hôtels russes pour la présentation du terroir du sud Est, vins locaux, sites particuliers...
- Obligation d'une approche globale des acteurs, afin de pouvoir présenter une continuité entre la formation du bassin d'emploi avec les réseaux de tourisme
- Exemple de Projet transfrontalier sur le thème des jardins et des sites qui sont à proximité, et secteurs associés

Les nouvelles tendances innovantes

- ⇒ L'écotourisme
 - ⇒ Le woofing alternatif
 - ⇒ Le couchsurfing
 - ⇒ Les cabanes dans les arbres
 - ⇒ Les transports

Importance du secteur THR selon les Régions : si des chiffres sont disponibles sur différentes régions comme la Corse, Haut de France, Paris il n'y a pas de chiffre disponible pour la région Provence Alpes Côte d'Azur.

Perte de vitesse de la présence de la France dans les principales destinations mondiales

Problématique d'image de la France ; image perçue, pas forcément réelle
par exemple perception de problème de :

- Sécurité
- Mouvements sociaux (grève)
- Qualité d'accueil

Le tourisme solidaire et équitable

- ⇒ Le tourisme équitable
- ⇒ Le tourisme solidaire

Le protourisme ou l'avènement des co-vacances

- ⇒ Les raisons de ce nouveau mode de vacances

L'écovolontariat

Les tendances e-tourisme

- ⇒ La recherche d'information des touristes
- ⇒ Voyage: La confusion des affaires et des loisirs
- ⇒ L'image, un vrai plus pour le marketing de contenu dans le tourisme
- ⇒ Community management
- ⇒

Les tendances en restauration

Les attentes des consommateurs :

- Un positionnement fort Une excellence opérationnelle
- Une équation rapidité / prix / service
- Les produits phares
- La transparence des ingrédients
- La fraîcheur et la naturalité
- Des menus simples et courts
- Une écoute du consommateur
- L'innovation et la créativité

Les tendances et effets de mode en restauration

- ⇒ Le local sourcing
- ⇒ La street food
- ⇒ L'équilibre dans les menus
- ⇒ Le snacking
- ⇒ Le partage contre le gaspillage

Les nouvelles tendances en Hôtellerie

- ⇒ Le look des établissements
- ⇒ La relation clientèle personnalisée
- ⇒ De nouveaux services attendus
- ⇒ Le coworking s'installe aussi à l'hôtel
- ⇒ Un business center mobile
- ⇒ Le Bio et bon
- ⇒ Espace dédié à la forme
- ⇒ La e- réputation
- ⇒ Le retour client

Questionnement de la commission : nouvelles tendances innovantes

- Exemple des Yellow Village avec une maîtrise de l'empreinte environnementale
- Ex programme européen : découverte du territoire au travers des éco parcs animaliers, clé verte : Parc Alpha, Parc des Bisons, musée Océanographique, parc Mercantour
- Ne pas oublier les 3 aspects du développement durable : écologique, économique et socialement équitable
- Il existe de nombreuses initiatives innovantes mais il y a des carences en communication et pour accéder au réseau de distribution et de communication
- Exemple d'Utopia : concept à destination des urbains souhaitant un accès à la « nature » sans en avoir de contraintes fortes

- Secteur du camping boosté par les classes moyennes avec moins de moyens convertissant des séjours en hôtel moyen/bas de gamme sur des campings haut de gamme mais élasticité prix entre hôtel et camping se réduit, cependant les campings proposent plus de services
- Secteur de captation / réservation flexible et en ligne, perte
- D'autres niches de clientèle à identifier
- Tourisme festif
- chez l'habitant, woofing
- Tourisme humanitaire (canada)
- Offre complète (transport + logement)
- Echange couchsurfing, même si échange gratuit, la dépense se transfère sur la restauration, le divertissement
- Air BnB, les critères financiers ne sont pas forcément mis en premier mais des critères de proximité
- Décalage avec nos formations qui ne sont pas en adéquation avec ces nouvelles tendances
- Tendance européenne de présenter des hôtels avec des chambres plus petits pour proposer des lobbys plus grands avec service et espace de convivialité
- Problème de l'hôtellerie de Nice de trop petite taille, et pas de haut de gamme
- Problématique des réquisitions pour logement d'urgence (met en difficulté les hôteliers)

Questionnement de la commission : les tendances de l'e-tourisme

- Les recherches se font par les touristes sur internet via site ou application puis retour aux agences de voyage,
- Obligation du renouveau des agences de voyages, et de s'adapter aux nouvelles attentes des consommateurs
- Contenu du BTS tourisme, du SNAV...
- Formation aussi des hôteliers pour fournir une offre en ligne, réservation et autre
- Formation des personnels de petites structures, certains n'ayant que peu et pas de compétences en utilisation d'outils informatiques.
- Formation tout au long de la vie
- Manque d'information des personnes en poste sur les possibilités de formation à des spécialités qui amélioreraient les compétences de ces personnes.
- Formation à la demande, en plus des modules déjà existants (diplômante ou titre pro, cqp.)
- Possibilité de faire remonter des demandes de modifier le référentiel
- Autre possibilité d'utiliser le référentiel existant puis de l'adapter à une demande particulière (ex barman de nuit, sur la base de barman)
- Enfin la dernière possibilité de proposer des modules de formation particulière, créées à la demande.

Prochaine réunion technique le 15 septembre 2016