



RÉSIDENCES HÔTELIÈRES

INNOVANT ●●●

PÉRENNITÉ ●●●

COÛT ●●●

PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

- Initialement créés à destination du voyageur « loisirs » et dans un but d'optimisation fiscale pour les investisseurs, ces acteurs se sont ouverts depuis une dizaine d'années et ont su capter la clientèle corporate. A cette occasion, **les services évoluent**, les offres aussi.
- On parle de résidence hôtelière, de tourisme ou urbaine ou encore d'appart'hôtels.
- **Les appart'hôtels sont particulièrement recherchés pour les longs séjours** en zone urbaine. La durée moyenne est d'environ 4 nuitées.
- Ces acteurs appliquent **des tarifs dégressifs** selon la durée du séjour. Les résidences hôtelières fonctionnent généralement avec des **services additionnels à la carte**. Il faut donc mener une bonne négociation afin de garantir des services à son collaborateur (wifi, services de ménage, accès aux équipements de bien-être, petit déjeuner, etc..) tout en maîtrisant son budget.
- Le collaborateur va bénéficier d'**une grande autonomie**, ce qui peut s'avérer être une contrainte et engranger de la perte de temps pour les voyageurs à qui cette formule ne conviendrait pas (pas de restaurant, lieux parfois centrés...).
- Depuis ces dernières années on assiste à une **montée en gamme** des produits proposés.



CIBLES

Les entreprises avec des besoins de longs séjours (3 nuits minimum), notamment missions, expatriations ou retours d'expatriation.

CE QU'IL FAUT SAVOIR

On appelle maintenant et le plus souvent ce type d'hébergement « résidences hôtelières » ou appart'hôtels.

Initialement créées pour le tourisme et l'accueil des familles (périphérie des grandes villes, présence d'une cuisine, d'un salon...), les résidences hôtelières se sont adaptées aux besoins des voyageurs d'affaires depuis une dizaine d'années.

Ces résidences viennent compléter l'offre d'hébergement des hôtels « classiques ». Certains groupes hôteliers sont présents dans les deux secteurs et équilibrent ainsi les offres et les tarifs.

3000 RÉSIDENCES VS 17000 HÔTELS

Ce type de logement est plus particulièrement prisé par les voyageurs lorsque leur séjour dure plusieurs nuits (confort, services, autonomie et prix).

L'économie proposée est l'avantage principal (économies sur le prix de la nuitée et sur les frais de restauration avec la cuisine intégrée à la chambre). Lors de missions longues, le voyageur peut également trouver la formule plus adaptée qu'une chambre d'hôtel. Le tarif par rapport à un hôtel peut être réduit de plus de 50% pour une surface

doublée. Pour que ce choix reste profitable, il convient d'observer une certaine vigilance vis-à-vis des services additionnels « à la carte », généralement intégrés dans le prix de la nuitée dans les hôtels et le plus souvent facturés séparément dans les appart'hôtels : ménage, petit déjeuner.

Les résidences hôtelières viennent compléter l'offre traditionnelle d'hébergements (un peu moins de 3000 résidences contre plus de 17 000 hôtels). **Le développement est constant.** En 2000, on comptait 1 appartement en résidence de tourisme pour 8 chambres d'hôtels. En 2014, ce ratio était de 1 pour 4 et il continue d'évoluer sauf pour les grandes agglomérations, où le ré-équilibre prend un peu plus de temps (difficulté de trouver des terrains, prix...).

En France, la durée moyenne de séjour dans un hôtel de tourisme est de 1,8 nuit, alors que dans une résidence de tourisme elle est de 3,9 nuitées.

POINTS D'ATTENTION / FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS

- **La bonne négociation des services** (wifi, petit-déjeuner, ménage par exemple). En effet, les résidences hôtelières fonctionnent souvent avec des prestations de services à la carte dont il faut tenir compte dans l'estimation du prix de revient.
- **Une bonne information du voyageur** sur les différences du produit par rapport à un hôtel classique, afin qu'il ne soit pas pris au dépourvu.
- **Une juste analyse des différentes formules proposées.** Les logements les plus appréciés par les voyageurs d'affaires sont généralement les studios d'une surface moyenne de 25m² et dotés d'une kitchenette.
- **Les résidences hôtelières ne peuvent convenir qu'à une certaine typologie de déplacements mais aussi de voyageurs :** pour ceux qui sont habitués à un certain standing, la proposition risque de déplaire. Inversement, le fait de disposer d'un coin cuisine est apprécié par les voyageurs d'origine étrangère : ils disposent ainsi de plus d'autonomie et de choix pour répondre à leurs habitudes alimentaires.



- **Les résidences sont souvent situées en périphérie des grandes agglomérations.** Très pratique si le rendez vous ou le lieu de la mission est aussi en périphérie, beaucoup moins s'il faut prendre les transports en commun ou le taxi pour aller en centre-ville tous les jours (frais + logistique).
- **L'autonomie est parfois contraignante, notamment pour la restauration.** Des alternatives ont cependant été créées pour pallier cette contrainte, avec la possibilité de se faire livrer des plats préparés ou encore la mise à disposition d'un mini-marché à l'intérieur de la résidence afin d'acheter les produits de première nécessité. Autre solution mise en place dans par certains établissements : des navettes pour aller en ville au restaurant.
- Malgré des tarifs attractifs au regard de l'hôtel traditionnel pour des longs séjours, la formule **reste chère par rapport à une location meublée traditionnelle.**
- La durée du séjour pouvant évoluer, il faut **prévoir pour les outils de réservation et de paiement des adaptations possibles.**

BONNES PRATIQUES

- Il faut « éduquer » son collaborateur, vis-à-vis duquel les résidences hôtelières souffrent parfois d'une réputation de précarité. Faire changer les esprits et expliquer les avantages de la formule et la montée en gamme du produit.
- Bien analyser l'intégration dans les processus de réservation et de paiement de l'entreprise, que ce soit en offline ou en online.

LE POUR ET LE CONTRE**FORCES**

- Prix plus compétitifs.
- Prix dégressifs en fonction de la durée de séjour (réductions de 20 à 40% à partir de la 4^{ème} nuit).
- Économies sur la note de frais (sur la restauration notamment). Possibilité de mettre en place des forfaits journaliers.
- Surface d'habitat plus grande qu'une chambre d'hôtel (25 à 30m² contre 12 à 16m² en moyenne).
- Flexibilité, autonomie, intimité pour les collaborateurs en voyage.
- Création d'une communauté au sein de la résidence (exemple : en Asie, une chaîne organise régulièrement des événements entre clients, notamment pour les anniversaires).
- Proposer une offre plus large et adaptée à certaines catégories de voyageurs.
- Lourdes rénovations des résidences pour correspondre aux exigences de la clientèle d'affaires. Montée en gamme pour répondre à toutes catégories de voyageurs.
- Expansion de l'implémentation des résidences hôtelières en centre-ville et dans les quartiers d'affaires (concept des résidences urbaines).

FAIBLESSES

- Gamme de services moins importante et moins qualifiée qu'en hôtel.
- Services à la carte donc en supplément
- Offre/prestation « séminaires et conférences » peu fréquente.
- Concurrence des hôtels qui, en se modernisant, proposent de nouveaux concepts et de nouveaux agencements plus conviviaux (espaces coworking par exemple).
- Concurrence des sites collaboratifs qui adoptent le même concept du « comme chez soi ».
- Développement de plateformes BtoB pour la location d'appartements en ville qui peuvent concurrencer les segments d'entrée de gamme.

ET DEMAIN ?

- Montée en gamme des résidences et des services associés.
- De plus en plus de propositions avec un ensemble de services inclus.
- Digitalisation des services (check in, entrée dans les chambres...).