

## Résumé de l'analyse : Fréquentation des meublés de tourisme pour la saison hiver 20/21

### Objectif de ce questionnaire :

- Faire le point sur l'état des réservations des meublés de tourisme avant le top départ des vacances de fin d'année.
- Permettre aux socioprofessionnels de s'organiser pour accueillir dans les meilleures conditions les vacanciers.
- Connaître l'intention des propriétaires d'occupation de leur hébergement à Ax les Thermes.

### Résumé de l'analyse :

Cette analyse a porté uniquement sur les meublés de tourisme axéens, elle est à mettre en parallèle avec l'étude de G2A sur la tendance du marché de la montagne pour l'hiver 20/21 du 15 décembre 2020. Vous avez été 131 propriétaires à répondre à cette enquête, nous vous remercions pour cela.

Nous vous proposons un résumé de l'analyse, si vous le désirez nous pouvons vous communiquer l'intégralité de l'analyse.

### Partie 1 : Etat des réservations des meublés de tourisme pour les vacances de fin d'année :

Vous êtes 62% à avoir mis en location votre hébergement pour les vacances de fin d'année, dont 43% ont des réservations confirmées. La moyenne du séjour est d'une semaine pour ces prochaines vacances.

Pour ceux qui ne mettent pas en location leur hébergement, 63% d'entre vous envisagent de l'occuper vous-mêmes ou de le prêter à de la famille ou des amis, pour une durée moyenne d'une semaine.

### Partie 2 : Etat des réservations pour l'intersaison entre le 4 janvier et les vacances de février :

Les réservations pour l'intersaison sont peu nombreuses, parmi les 67% ayant mis en location leur hébergement seulement 20% ont au moins une réservation.

### Partie 3 : Etat des réservations pour les vacances de février :

Les réservations pour les vacances de février commencent à se déclencher, puisque vous êtes 57% à avoir des réservations, sur les 79% à mettre en location votre meublé. Toutefois ces réservations restent timides, et peuvent nous indiquer que les vacanciers attendront le dernier moment pour réserver et se décider à partir.

Vous êtes très nombreux à vouloir profiter de votre hébergement (45%) pour au moins une semaine durant les vacances de février.

### Partie 4 : Conditions d'annulation et de remboursement :

Vous êtes 74% des propriétaires à s'être adapté et à assouplir vos conditions d'annulations et de remboursements.

Vous êtes seulement 20% à avoir appliqué une baisse de vos tarifs pour ces prochaines vacances.

Lors d'une réunion avec G2A consulting, (bureau d'études réalisant des analyses touristiques ainsi que des prévisions de fréquentations), les prévisions pour les tendances de l'hiver 20/21, nous indiquent que pour cette année les vacanciers effectueront des réservations d'ultra dernière minutes. De plus ils seront très attentifs aux conditions d'annulations et de remboursements proposées par les loueurs de meublé.

G2A recommande aussi aux acteurs touristiques d'être plus souples dans leurs conditions d'annulations. Nous pouvons constater que sur la commune d'Ax les Thermes, que vous avez bien compris cet enjeu puisque vous êtes en capacité d'accepter des réservations de dernières minutes et vous avez travaillé sur l'assouplissement de votre politique d'annulation et de remboursement pour 75% d'entre vous.

De plus les vacanciers auront de nouvelles demandes sur les services qui leur sont apportés. Comme par exemple la flexibilité dans la réservation des dates, c'est-à-dire que les réservations du samedi au samedi seront moins appréciées. Ou encore dans les amplitudes horaires des arrivées et des départs.

Les propriétaires vont devoir se différencier et s'adapter aux demandes des vacanciers afin de capter un maximum de clientèle. Le label Ax Qualité Confort Hébergement vient en ce sens, permettre aux propriétaires de garantir aux vacanciers un certain niveau de qualité, et l'apport de services, très prisés de leur part.

## Partie 5 : Le label Ax Qualité Confort Hébergement :

Les personnes ayant répondu favorablement à la question souhaitez-vous être contacté pour avoir plus d'informations au sujet du label, seront contactés par la chef de projet afin de leur exposer le projet.

### Le label et l'objectif de la démarche :

La mairie d'Ax les Thermes a créé le label Ax Qualité Confort Hébergement afin de valoriser le parc immobilier touristique de la destination, permettant ainsi d'apporter une vitrine d'hébergements qualitatifs aux vacanciers. Cette démarche a pour but de certifier la qualité des hébergements, d'accueil pour nos visiteurs, et d'accompagner les propriétaires selon leur besoin dans leur activité locative.

La mairie d'Ax les Thermes accompagnée par LICHÔ chargé de la mise en œuvre du « **LABEL AX** », procède depuis octobre 2020 aux audits de labellisation sur les préconisations d'un référentiel qualitatif et personnalisé élaboré par un comité de pilotage interne : mairie, office de tourisme, domaine skiable, ESF, ESI, commerçants, prestataires d'activités, etc...

Les propriétaires adhérents à cette démarche qualité pourront recevoir des conseils en relooking ou en rénovation gratuite, afin de permettre à leur hébergement,

de se mettre en conformité avec les critères et standards de confort actuels, tels que définis par le référentiel qualitatif.

Des sessions sont programmées tout au long de l'année et assurées par le cabinet LICHÔ créateur du Label et dépositaire du certificat By LICHÔ « Qualité Confort Hébergement ».

### Réponses aux questions :

#### Le coût de l'obtention du label :

La visite d'audit est offerte aux propriétaires. Suivant cette visite un rapport d'audit vous sera communiqué, si votre hébergement ne correspond pas aux critères du label, une visite-conseil vous sera alors proposée par un architecte.

#### La durée de validité :

Le label est attribué pour une durée de 5 ans.

#### Sur quels indices se base-t-il ?

Le label fait référence à un référentiel que la chef de projet peut vous communiquer sur demande. Celui-ci a été réalisé avec un comité de pilotage composé de plusieurs socio-professionnels.

Il se base sur les matériaux apportés dans l'hébergement, leur qualité et confort ainsi que les services proposés aux vacanciers.

#### Est-ce que ce label se substitue au classement préfecture, ou vient-il en complément ?

Le label Ax Qualité Confort hébergement ne se substitue pas au classement en étoile, il vient apporter un gage de qualité de confort et de services aux vacanciers.

#### Marche à suivre pour obtenir une visite d'audit :

Contactez Hélène Chollet au 06 37 11 75 67 ou par email : [dev.immo@mairieax.fr](mailto:dev.immo@mairieax.fr)

#### Comment sont répertoriées les locations qui bénéficient de ce label ?

Les modalités de référencements sont en cours de réalisation, nous vous en informeront lorsqu'elles seront établies.

## Analyse questionnaire : Fréquentation des meublés de tourisme pour la saison hiver 20/21

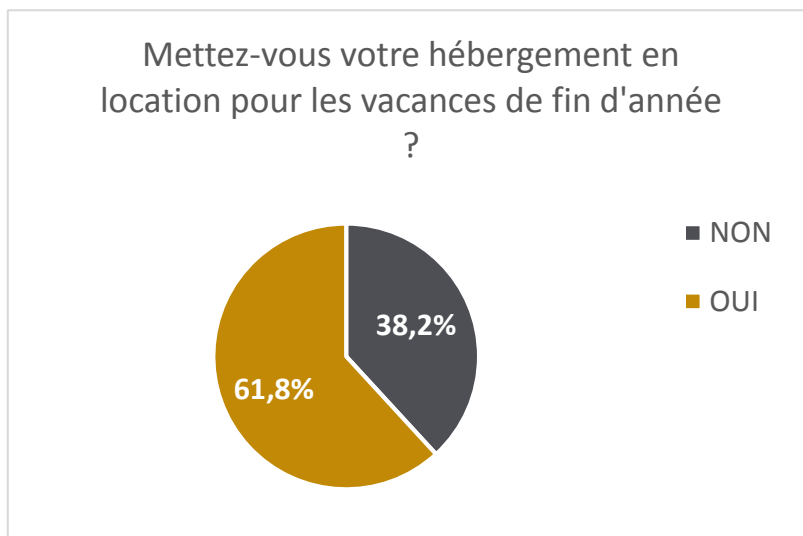
### Introduction :

Nous vous remercions pour le temps que vous avez pris afin de répondre à ce questionnaire, vous avez été 128 répondants. Ce qui nous permet de former une bonne base pour analyser ce questionnaire.

Nombre de questionnaires envoyés : 490

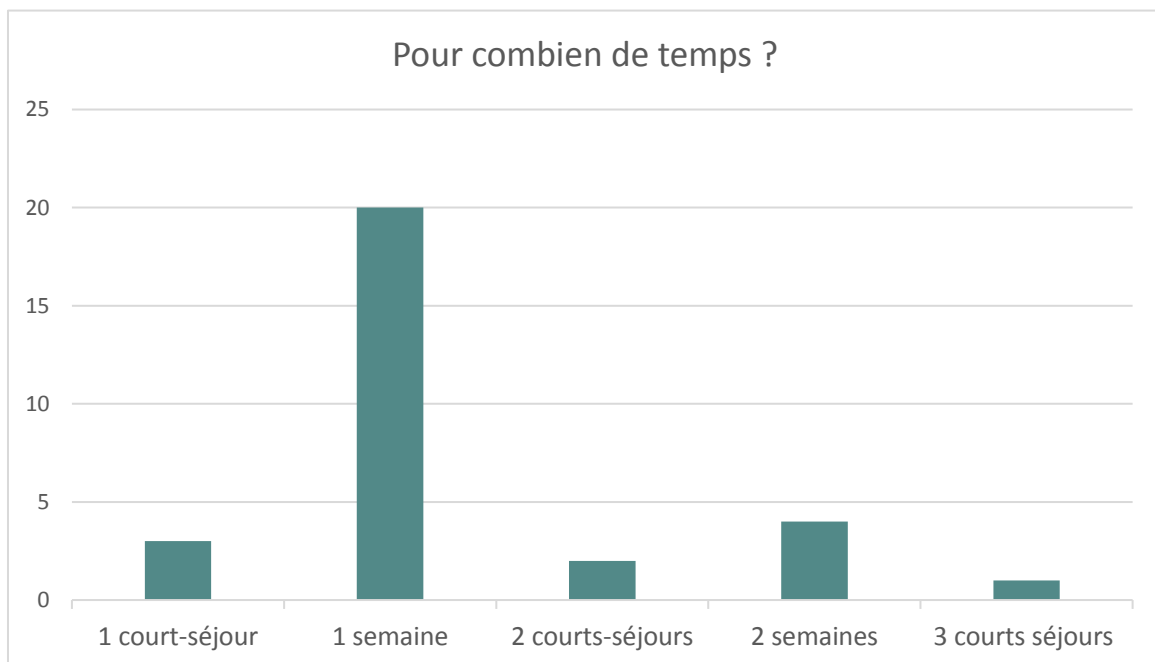
Taux de réponse : 26,73% soit 131 réponses

### Partie 1 : Etat des réservations des meublés de tourisme pour les vacances de fin d'année :

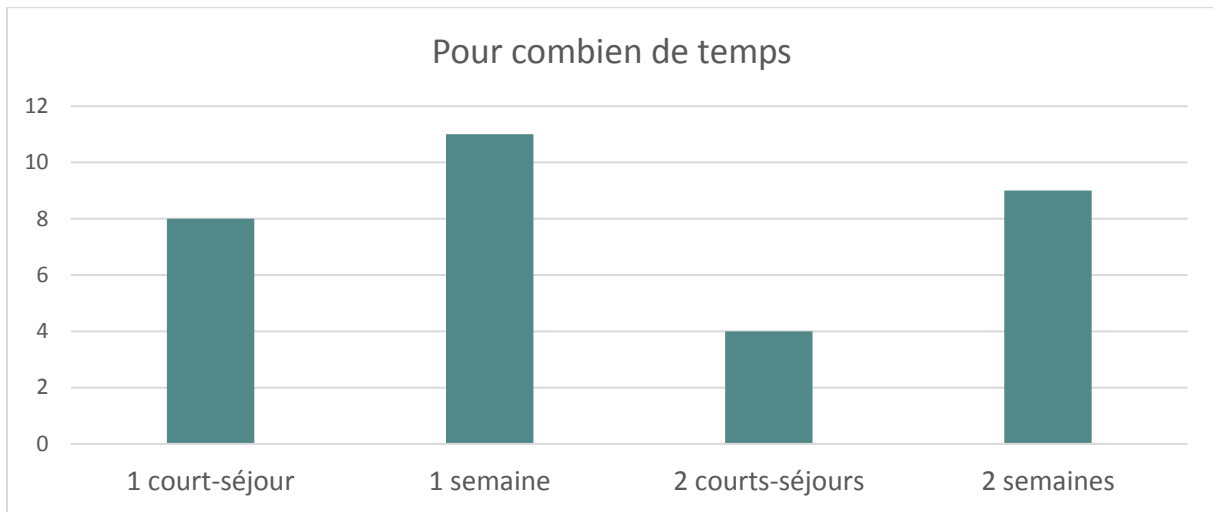


62% des propriétaires de meublés de tourisme mettent en location leur meublé de tourisme pour ces vacances de fin d'année. Parmi ces derniers, 43% ont des réservations.

Majoritairement pour une durée d'une semaine.

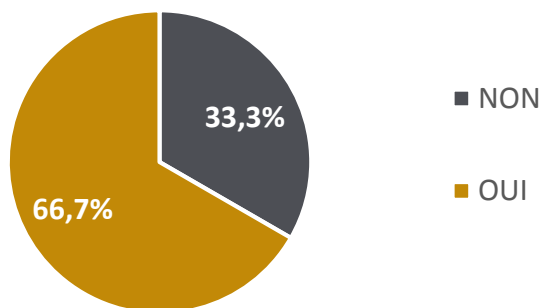


Pour les propriétaires qui ne mettent pas en location leur hébergement 63% envisagent de l'occuper eux-mêmes ou de le prêter à de la famille, amis. Le temps d'occupation majoritaire est d'une semaine. Nous pouvons constater une occupation pour de courts séjours.



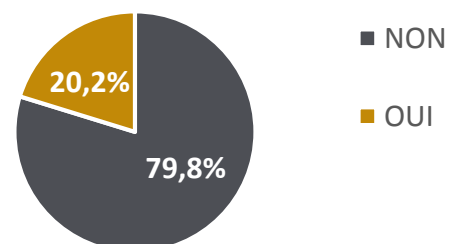
## Partie 2 : Etat des réservations pour l'intersaison entre le 4 janvier et les vacances de février :

Avez-vous mis en location votre hébergement durant l'intersaison ?

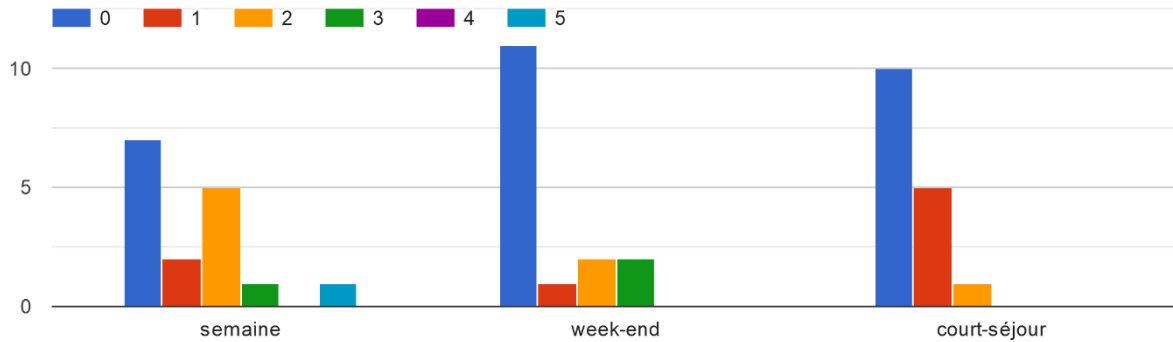


67% des propriétaires ayant répondu mettent en location leur hébergement durant l'intersaison. Nous pouvons constater que les réservations pour cette période sont encore très timides, puisque seulement 20% des propriétaires ont des réservations.

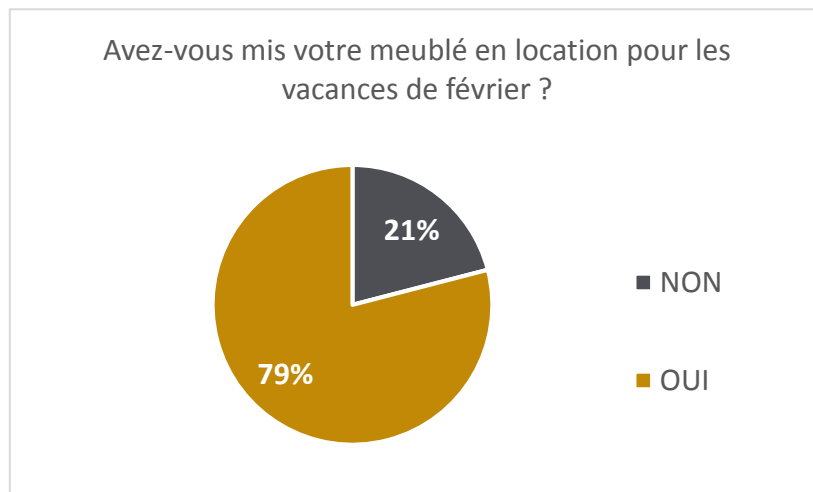
Avez-vous actuellement des réservations pour l'intersaison ?



Combien avez-vous de réservations par :

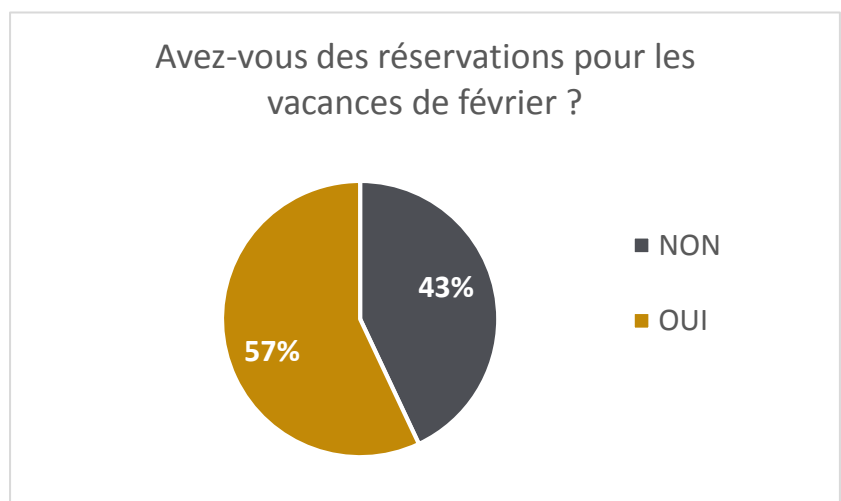


### Partie 3 : Etat des réservations pour les vacances de février :



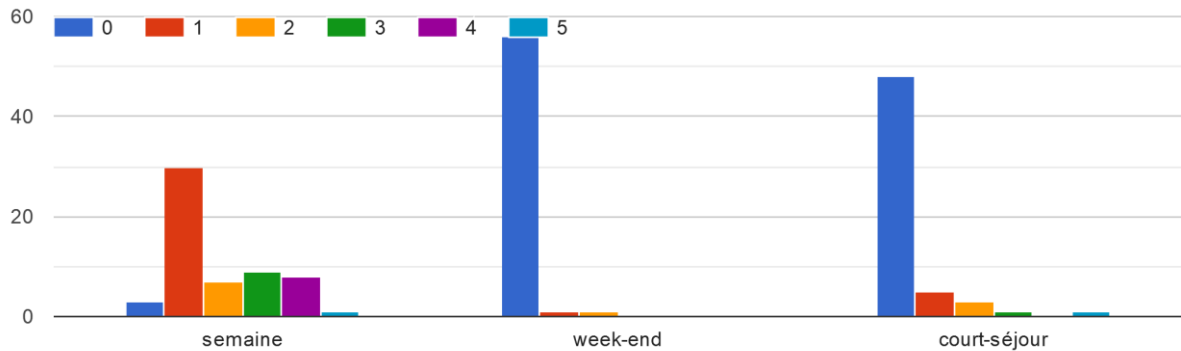
79% des propriétaires ayant répondu, mettent en location leur hébergement pour la période des vacances scolaires de février qui s'étalent du 6 février au 8 mars 2021.

Plus de la moitié, 57%, a déjà des réservations pour cette période.



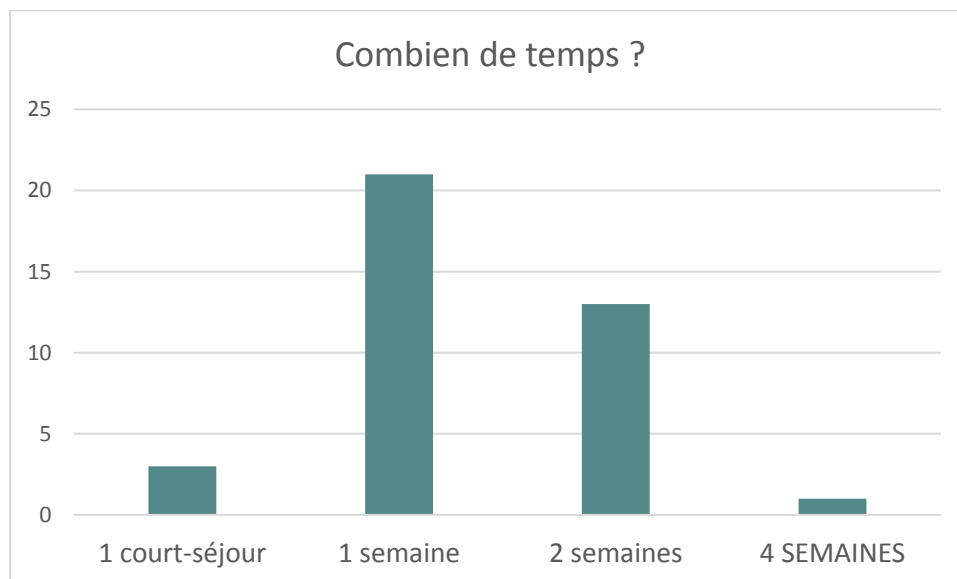
Toutefois le taux de réservations reste faible, puisqu'en grande majorité les propriétaires ont une semaine de réservation.

Comment s'organisent vos réservations et combien en avez-vous par :



Quand nous demandons aux propriétaires s'ils souhaitent occuper eux-mêmes leur hébergement pour ces vacances 46,5% y répondent favorablement, et 15% ne savent pas s'ils l'occuperont.

Nous pouvons supposer avec le graphique ci-dessous que les propriétaires occuperont 1 semaine en moyenne leur hébergement.



#### Partie 4 : Conditions d'annulation et de remboursement :

74% des propriétaires ont dû s'adapter et assouplir leurs conditions d'annulations et de remboursements.

Seulement 20% ont appliqué une baisse de leur tarif pour ces prochaines vacances. Lors d'une réunion avec G2A consulting, (bureau d'études réalisant des analyses touristiques ainsi que des prévisions de fréquentations), les prévisions pour les tendances

de l'hiver 20/21, permettent de dire que cette année les vacanciers effectueront des réservations d'ultra dernière minutes et seront très attentifs aux conditions d'annulations.

De plus les vacanciers auront de nouvelles demandes sur les services qui leur sont apportés. Comme par exemple la flexibilité dans la réservation des dates, c'est-à-dire

que les réservations du samedi au samedi seront moins appréciées. Ou encore dans les amplitudes horaires des arrivées et des départs.

G2A recommande aussi aux acteurs touristiques d'être plus souple dans leurs conditions d'annulations. Nous pouvons constater que sur la commune d'Ax les Thermes, les propriétaires ont bien compris l'enjeu puisqu'ils sont en capacité d'accepter des réservations de dernières minutes et ont travaillé sur l'assouplissement de leur politique d'annulation et de remboursement.

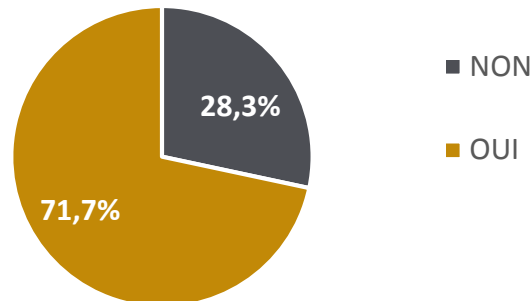
### Conclusion :

Cette analyse qui a porté uniquement sur les meublés de tourisme axéens, est à mettre en parallèle avec l'étude de G2A sur la tendance du marché de la montagne pour l'hiver 20/21 du 15 décembre 2020.

Nous pouvons constater que les réservations pour la fin de l'année sont timides à ce jour. Malgré les différentes communications qu'il y a pu y avoir sur les récentes chutes de neige, permettant de rassurer les clients. La fermeture des remontées mécaniques et les restrictions sanitaires sont un immense frein pour les vacanciers. De plus nous pouvons constater également, que les vacanciers se projettent mal par rapport aux vacances de février puisque les 56% de propriétaires ayant mis en location leur meublé, ont environ une semaine de réservée.

Les propriétaires vont devoir se différencier et s'adapter aux demandes des vacanciers. Le label Ax Qualité Confort Hébergement vient en ce sens permettre aux propriétaires de garantir aux vacanciers un certain niveau de qualité et l'apport de services supplémentaires, très prisés de leur part.

Êtes-vous en capacité d'accepter des réservations de dernières minutes ?





## Partie 5 : Le label Ax Qualité Confort Hébergement :

Les personnes ayant répondu favorablement à la question souhaitez-vous être contacté pour avoir plus d'informations au sujet du label, seront contactés par la chef de projet afin de leur exposer le projet.

### Le label et l'objectif de la démarche :

La mairie d'Ax les Thermes a créé le label Ax Qualité Confort Hébergement afin de valoriser le parc immobilier touristique de la destination, permettant ainsi d'apporter une vitrine d'hébergements qualitatifs aux vacanciers. Cette démarche a pour but de certifier la qualité des hébergements, d'accueil pour nos visiteurs, et d'accompagner les propriétaires selon leur besoin dans leur activité locative.

La mairie d'Ax les Thermes accompagnée par LICHÔ chargé de la mise en œuvre du « **LABEL AX** », procède depuis octobre 2020 aux audits de labellisation sur les préconisations d'un référentiel qualitatif et personnalisé élaboré par un comité de pilotage interne : mairie, office de tourisme, domaine skiable, ESF, ESI, commerçants, prestataires d'activités, etc...

Les propriétaires adhérents à cette démarche qualité pourront recevoir des conseils en relooking ou en rénovation gratuite, afin de permettre à leur hébergement, de se mettre en conformité avec les critères et standards de confort actuels, tels que définis par le référentiel qualitatif.

Des sessions sont programmées tout au long de l'année et assurées par le cabinet LICHÔ créateur du Label et dépositaire du certificat By LICHÔ « Qualité Confort Hébergement ».

### Réponses aux questions :

#### Le coût de l'obtention du label :

La visite d'audit est offerte aux propriétaires. Suivant cette visite un rapport d'audit vous sera communiqué, si votre hébergement ne correspond pas aux critères du label, une visite-conseil vous sera alors proposée par un architecte.

#### La durée de validité :

Le label est attribué pour une durée de 5 ans.

#### Sur quels indices se base-t-il ?

Le label fait référence à un référentiel que la chef de projet peut vous communiquer sur demande. Celui-ci a été réalisé avec un comité de pilotage composé de plusieurs socio-professionnels.

Il se base sur les matériaux apportés dans l'hébergement, leur qualité et confort ainsi que les services proposés aux vacanciers.

#### Est-ce que ce label se substitue au classement préfecture, ou vient-il en complément ?

Le label Ax Qualité Confort hébergement ne se substitue pas au classement en étoile, il vient apporter un gage de qualité de confort et de services aux vacanciers.

#### Marche à suivre pour obtenir une visite d'audit :

Contactez Hélène Chollet au 06 37 11 75 67 ou par email : [dev.immo@mairieax.fr](mailto:dev.immo@mairieax.fr)

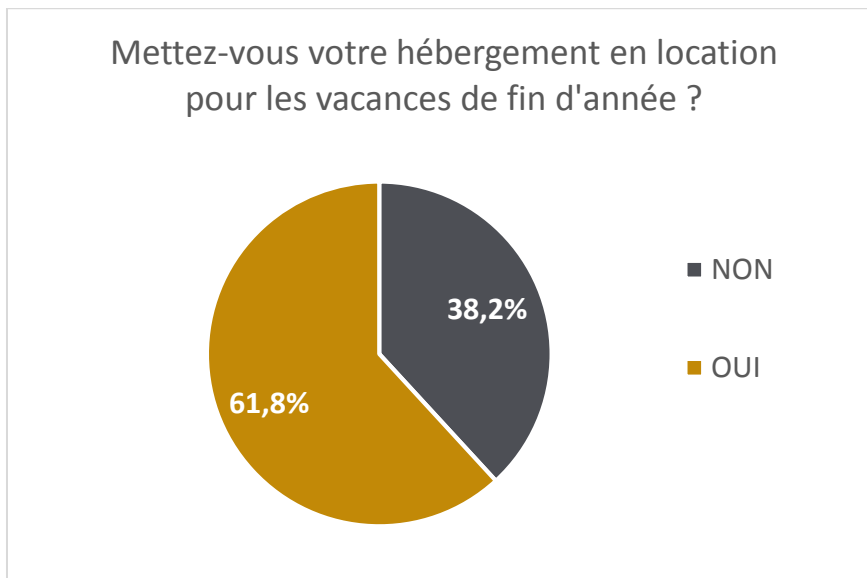
Comment sont répertoriées les locations qui bénéficient de ce label ?

Les modalités de référencement sont en cours de réalisation, nous vous en informeront lorsqu'elles seront établies.

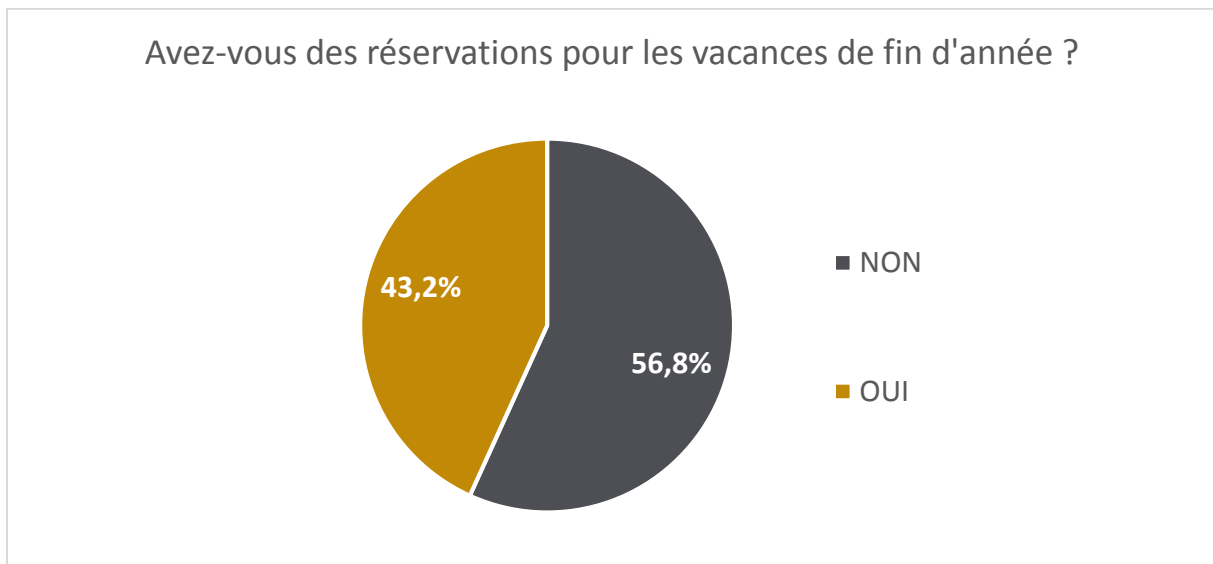
## Annexe : Graphique par question

### Partie 1 : Etat des réservations des meublés de tourisme pour les vacances de fin d'année :

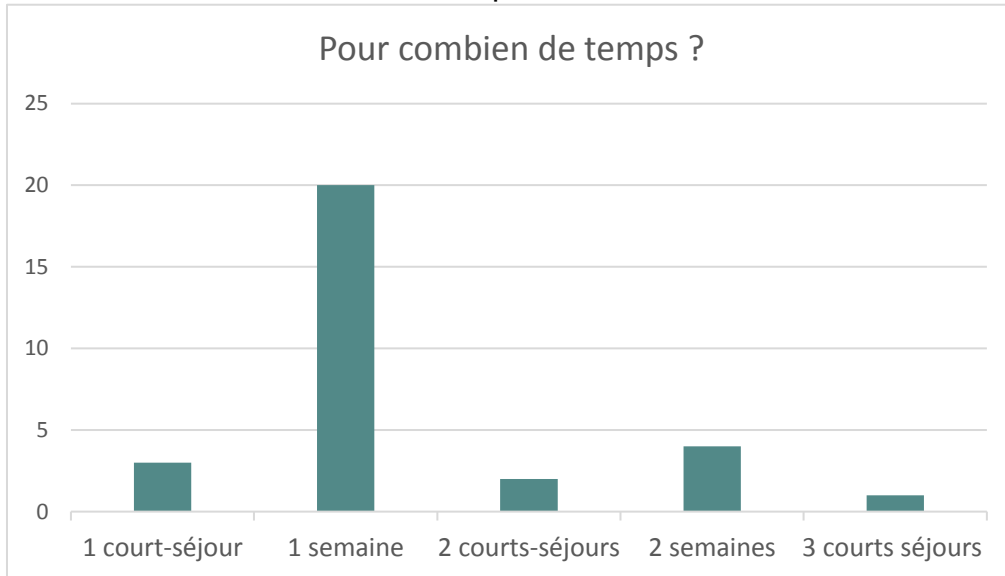
Question 1 : Mettez-vous votre hébergement en location pour les vacances de fin d'année ?



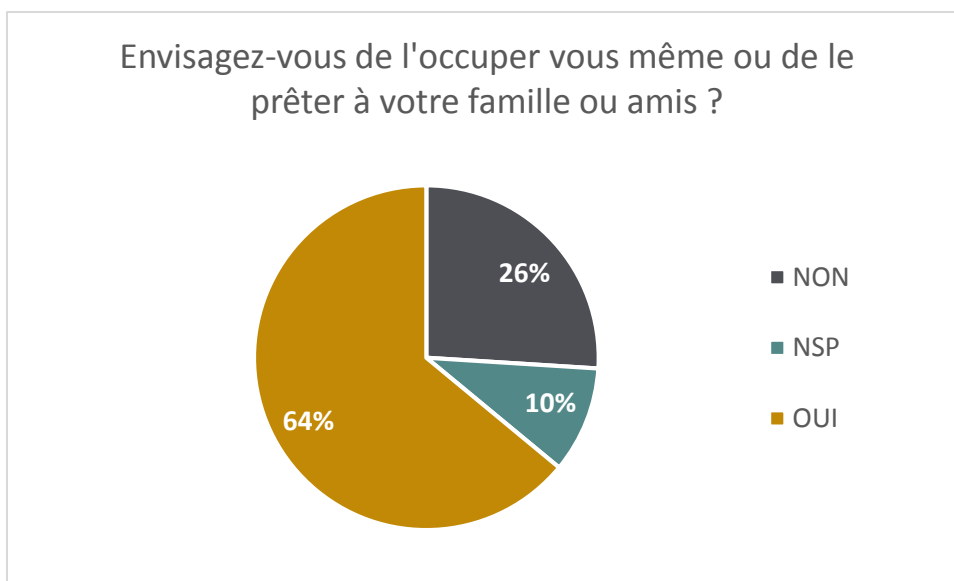
Question 2 : Avez-vous des réservations pour votre meublé ?



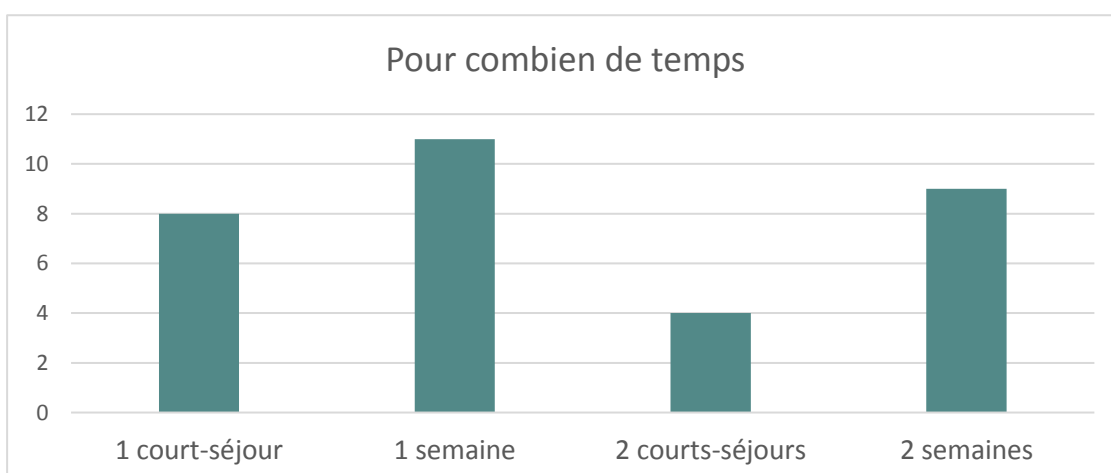
Question 3 : Pour combien de temps ?



Question 4 : Envisagez-vous de l'occuper vous-même ou de le prêter à votre famille ou amis ?

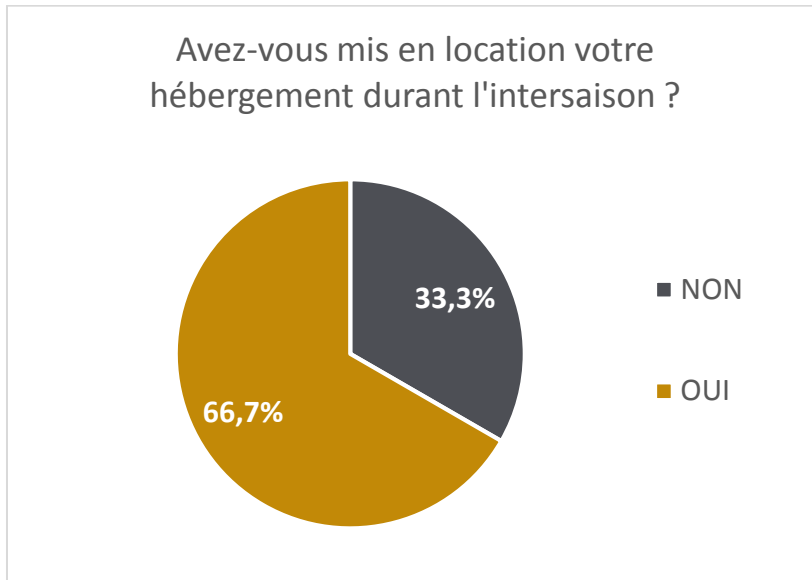


Question 5 : Pour combien de temps ?

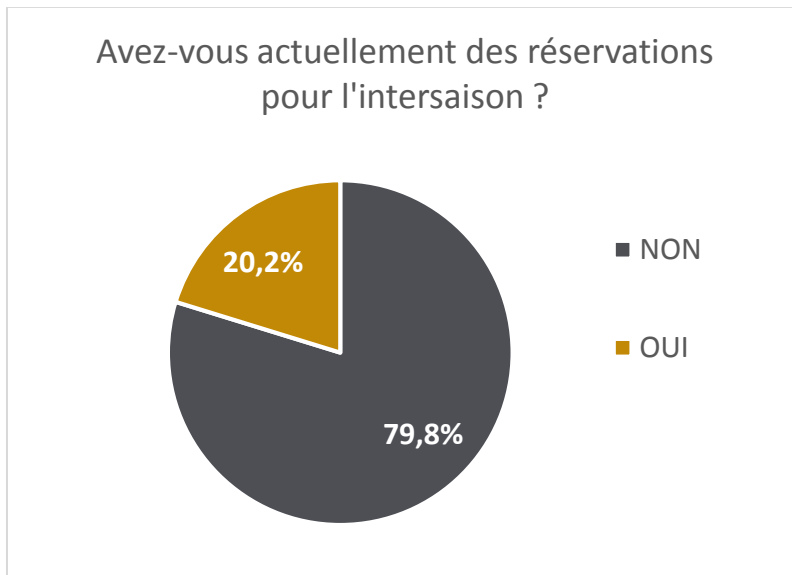


## Partie 2 : Etat des réservations pour l'intersaison entre le 4 janvier et les vacances de février :

Question 6 : Avez-vous mis votre hébergement en location entre le 4 janvier et les vacances de février ?

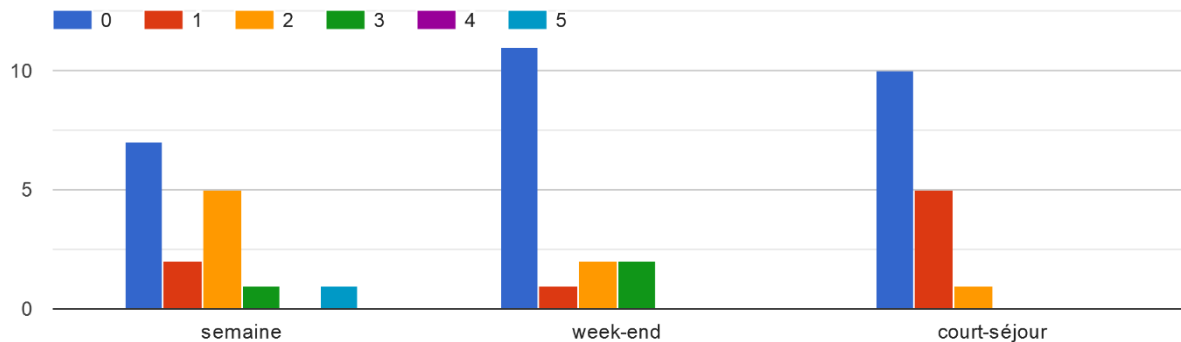


Question 7 : Avez-vous actuellement des réservations pour la l'intersaison entre le 04 janvier et le 05 février 2021 ?



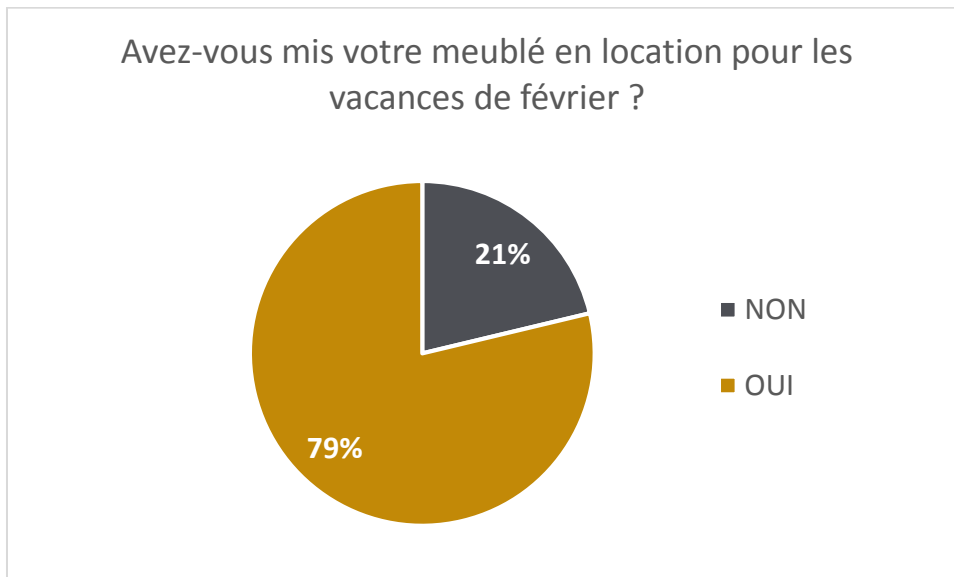
Question 8 :

Combien avez-vous de réservations par :

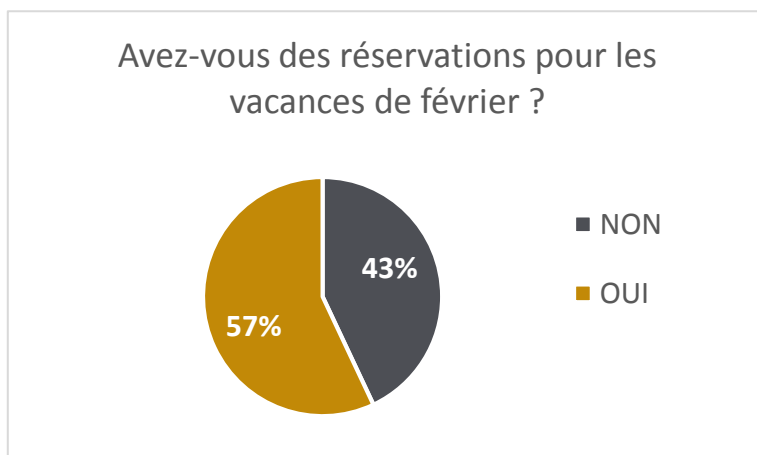


**Partie 3 : Etat des réservations pour les vacances de février :**

Question 9 : Avez-vous mis votre meublé en location pour les vacances de février ?

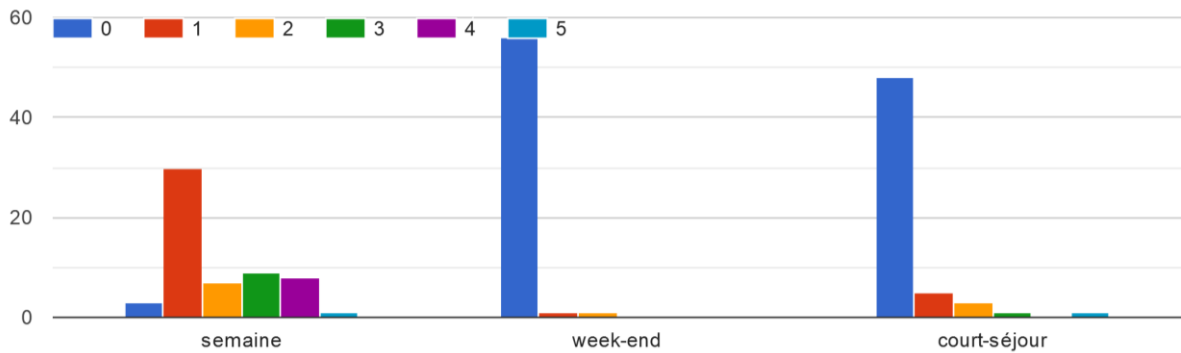


Question 10 : Avez-vous des réservations pour les vacances de février du 6 février au 8 mars 2021 ?

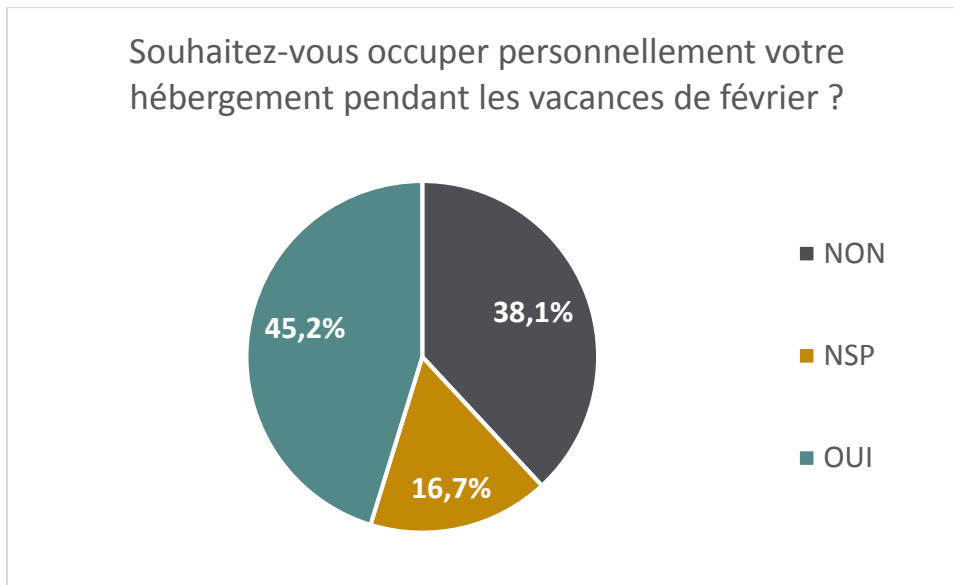


Question 11 : Comment s'organisent vos réservations et combien en avez-vous par :

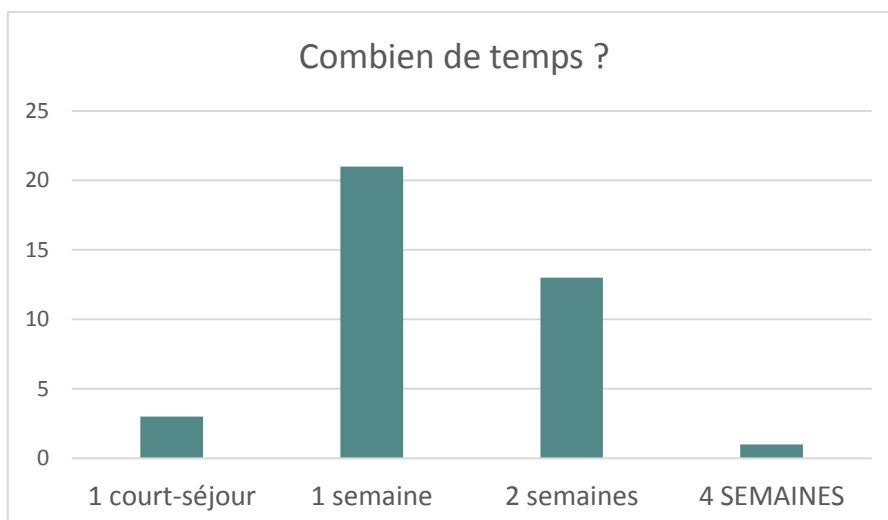
Comment s'organisent vos réservations et combien en avez-vous par :



Question 12 : Souhaitez-vous occuper personnellement votre hébergement pendant les vacances de février ?

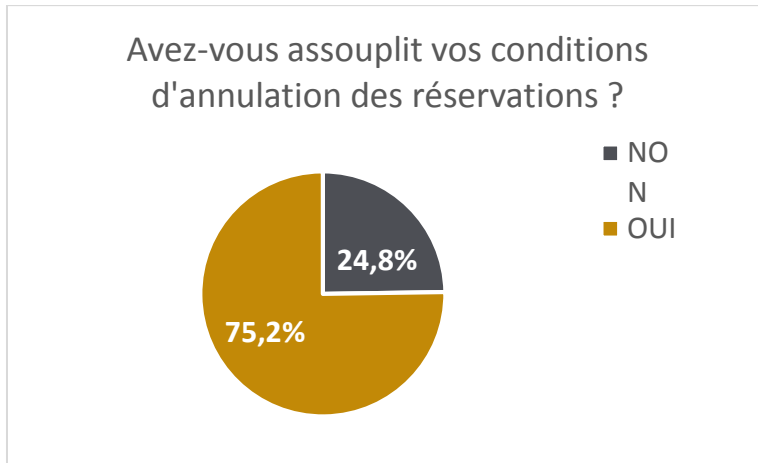


Question 13 : Si oui, combien de temps ?

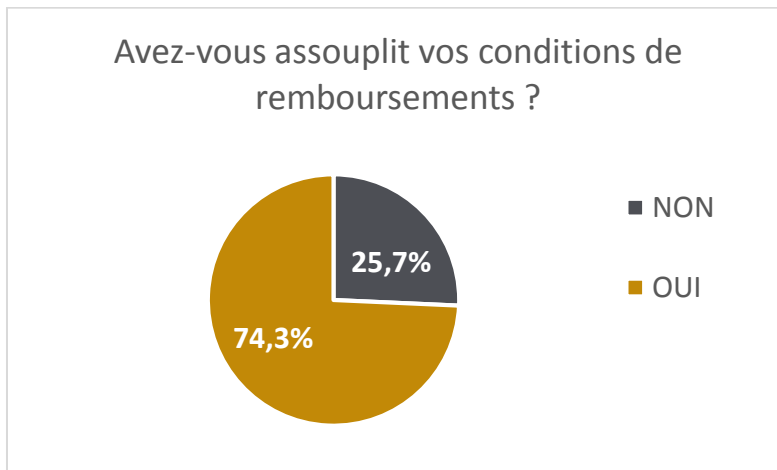


**Partie 4 : Conditions d'annulation et de remboursement :**

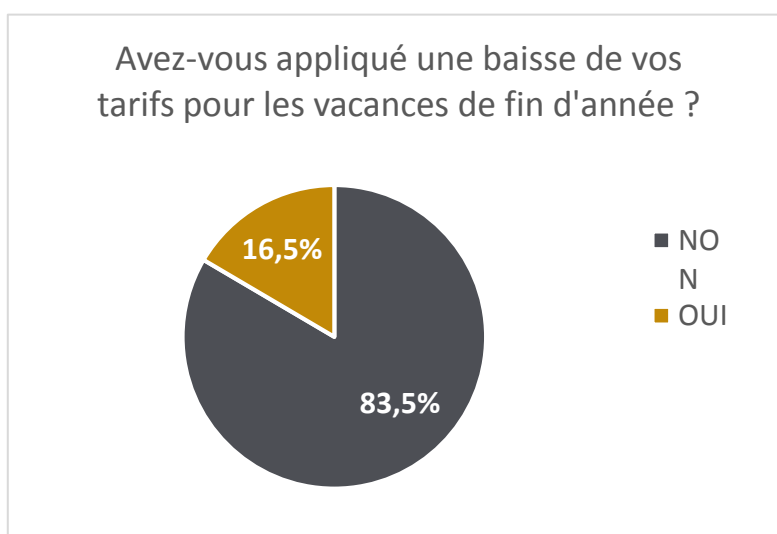
Question 14 : Avez-vous assoupli vos conditions d'annulation des réservations ?



Question 15 : Avez-vous assoupli vos conditions de remboursements ?



Question 16 : Avez-vous appliqué une baisse de vos tarifs pour les vacances de fin d'année ?





Question 17 : Êtes-vous en capacité d'accepter des réservations de dernières minutes ? (les tendances annoncées pour cet hiver tendent vers des réservations au dernier moment).

