



Enquête sur l'évaluation de la situation

Avril 2024

Réalisée entre le 15 et le 24 avril 2024 auprès
des hôtels membres d'HotellerieSuisse

1. Rétrospective: Saison hivernale 2023/2024

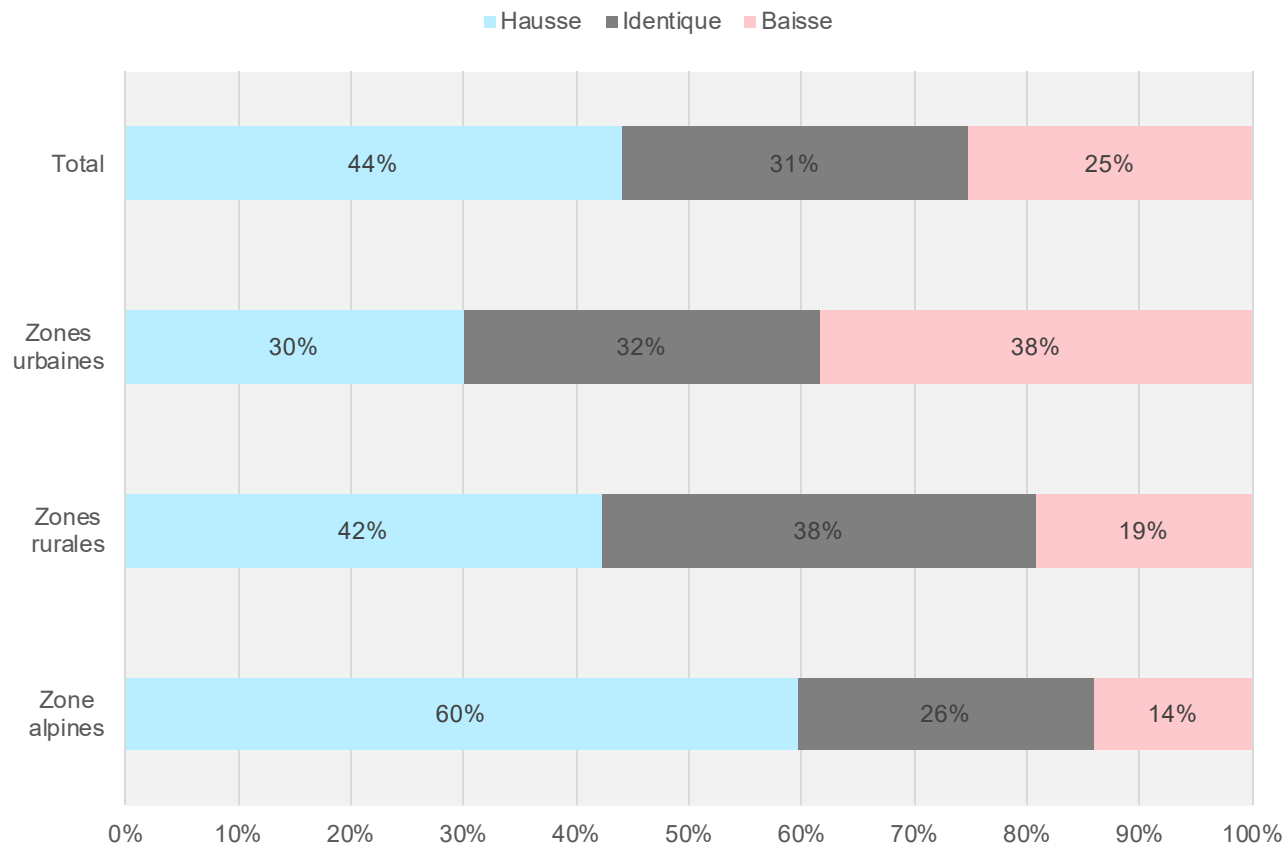


Résumé: rétrospective de la saison hivernale 2023/24

- En termes de nuitées, il a déjà été possible d’atteindre, voire de dépasser, le niveau d’avant la crise au cours de la saison hivernale 2022/23. En termes de chiffre d’affaires, ce niveau a de nouveau été dépassé.
- En raison de la hausse des coûts, les chiffres d’affaires n’ont toutefois pas pu se traduire directement par des bénéfices plus élevés. Au total, environ un tiers des établissements ont vu leurs bénéfices augmenter.
- Si l’on considère les vacances de printemps séparément, les chiffres d’affaires ont été moins bons par rapport à l’année précédente que ceux de la saison hivernale dans son ensemble.
- En termes de chiffre d’affaires et de satisfaction, les villes ont enregistré des résultats inférieurs à ceux des zones touristiques classiques.
- L’une des causes pourrait être la forte hausse du nombre de chambres et de lits dans les zones urbaines, qui a entraîné une baisse des taux d’occupation malgré un nombre record de nuitées. Cela se répercute à la fois indirectement sur la moyenne des chambres occupées et directement sur le RevPar (chiffre d’affaires par chambre disponible).



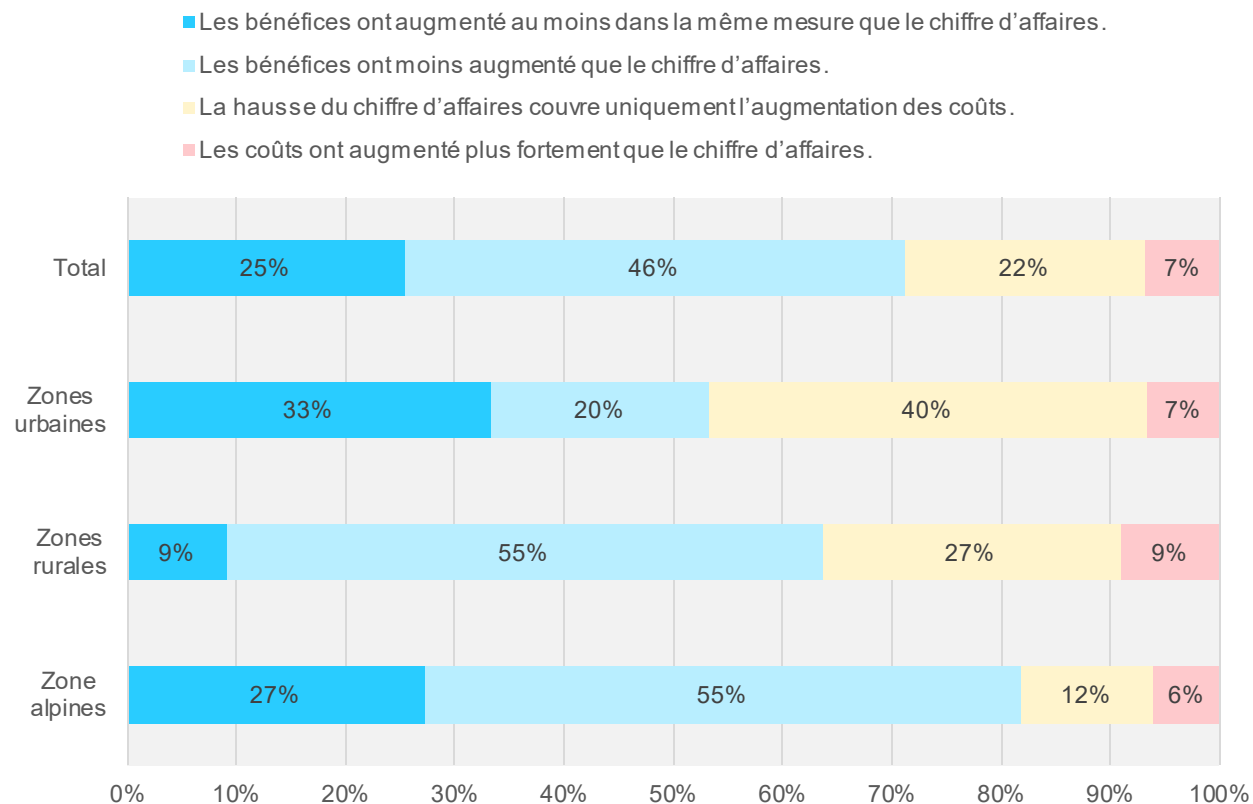
Comparaison avec l'année précédente: les chiffres d'affaires affichent toujours une tendance à la hausse



- Dans l'ensemble, les établissements qui ont enregistré un chiffre d'affaires plus élevé durant la saison hivernale 2023/2024 (44 %) sont plus nombreux que ceux ayant réalisé un chiffre d'affaires plus faible (25 %). Ceci par rapport à la saison d'hiver 2022/2023.
- Cette tendance est particulièrement marquée dans les régions alpines, alors que les chiffres d'affaires ont plutôt reculé dans les villes.
- Dans les zones urbaines, le nombre de nuitées est certes en hausse, mais le nombre de lits a fortement augmenté, ce qui fait baisser le taux d'occupation, l'ADR et le RevPar.

Réponses (n)	
Total	143
Zones urbaines	60
Zones rurales	26
Zones alpines	57

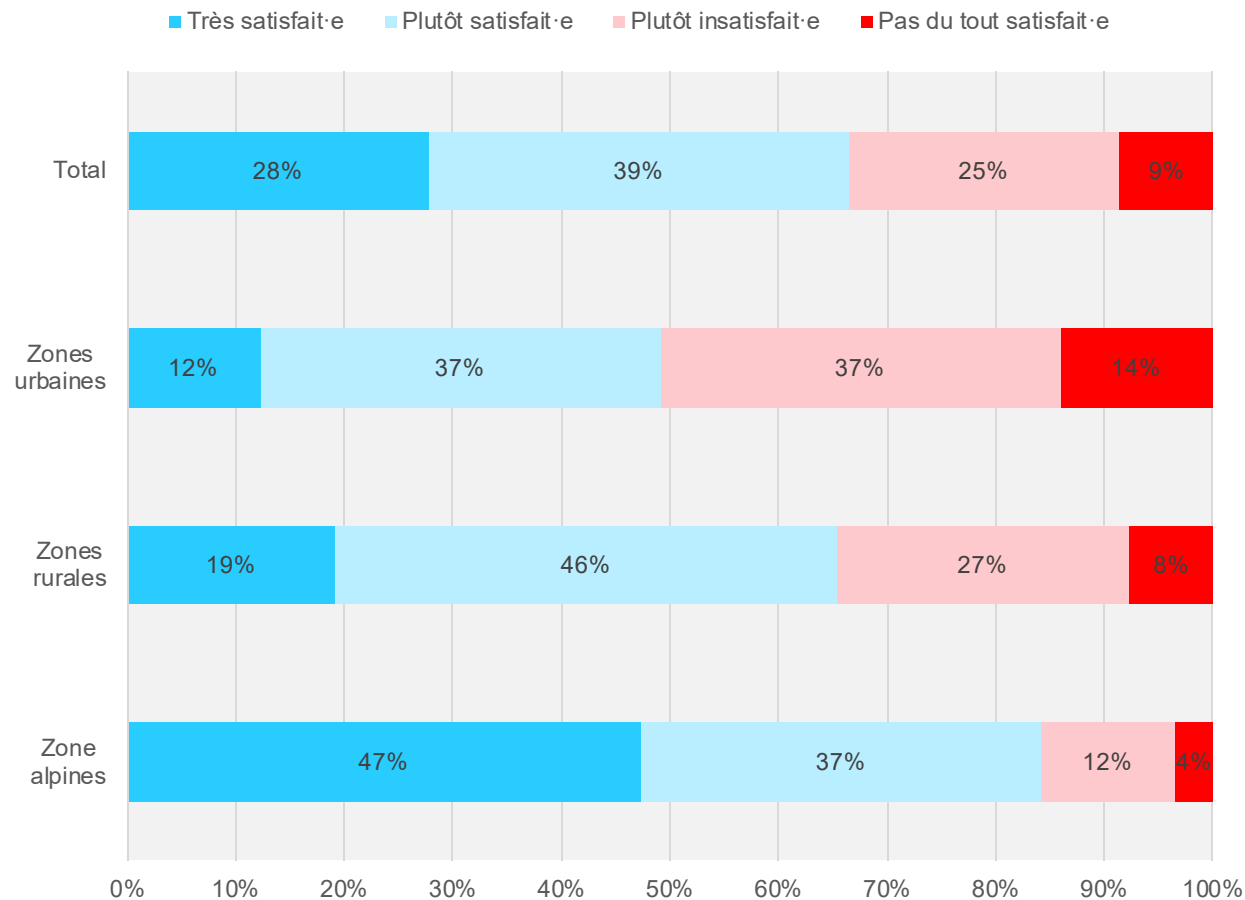
La hausse des chiffres d'affaires n'a pas pu se traduire directement par des bénéfices plus élevés



- Les chiffres d'affaires ont certes augmenté, mais au moins une partie de ceux-ci a été neutralisée par la hausse des coûts.
- Parmi les 30 % d'établissements urbains qui ont enregistré un chiffre d'affaires plus élevé, près de la moitié n'a pas vu ses bénéfices augmenter.
- Au total, à peine 31 % des établissements ont enregistré des bénéfices plus élevés par rapport à l'année précédente (44 % ont généré un chiffre d'affaires plus important et, parmi ceux-ci, 71 % ont constaté une hausse de leurs bénéfices).

Réponses (n)	
Total	59
Zones urbaines	15
Zones rurales	22
Zones alpines	33

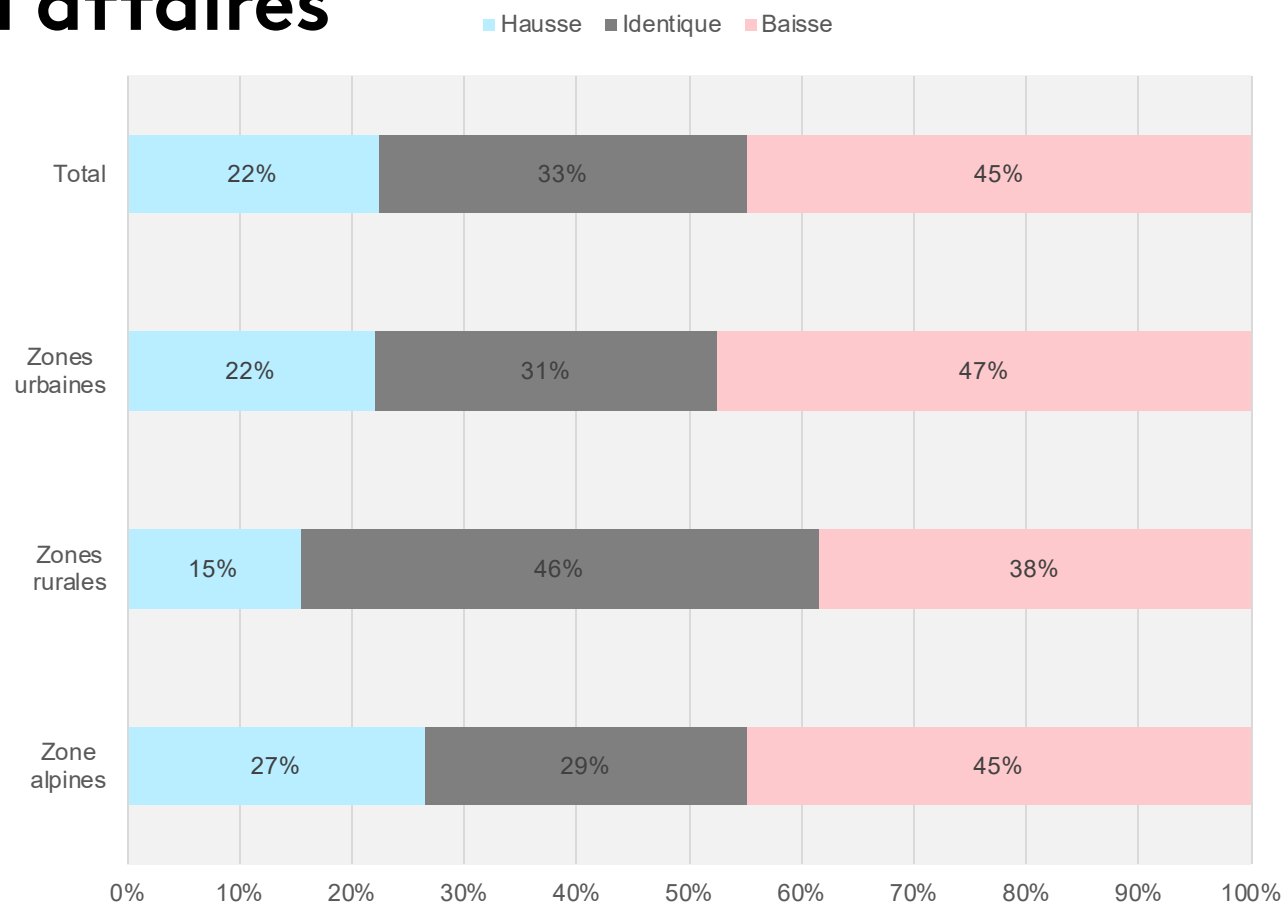
La plupart des établissements sont satisfaits de leur chiffre d'affaires réalisé lors de la saison hivernale écoulée



- Deux tiers des établissements sont au moins plutôt satisfaits de leur chiffre d'affaires. Dans les régions alpines, ce chiffre est même de 84 %.
- Dans les villes, une petite majorité d'établissements est plutôt insatisfaite de la marche des affaires durant la saison hivernale écoulée.

Réponses (n)	
Total	140
Zones urbaines	57
Zones rurales	26
Zones alpines	57

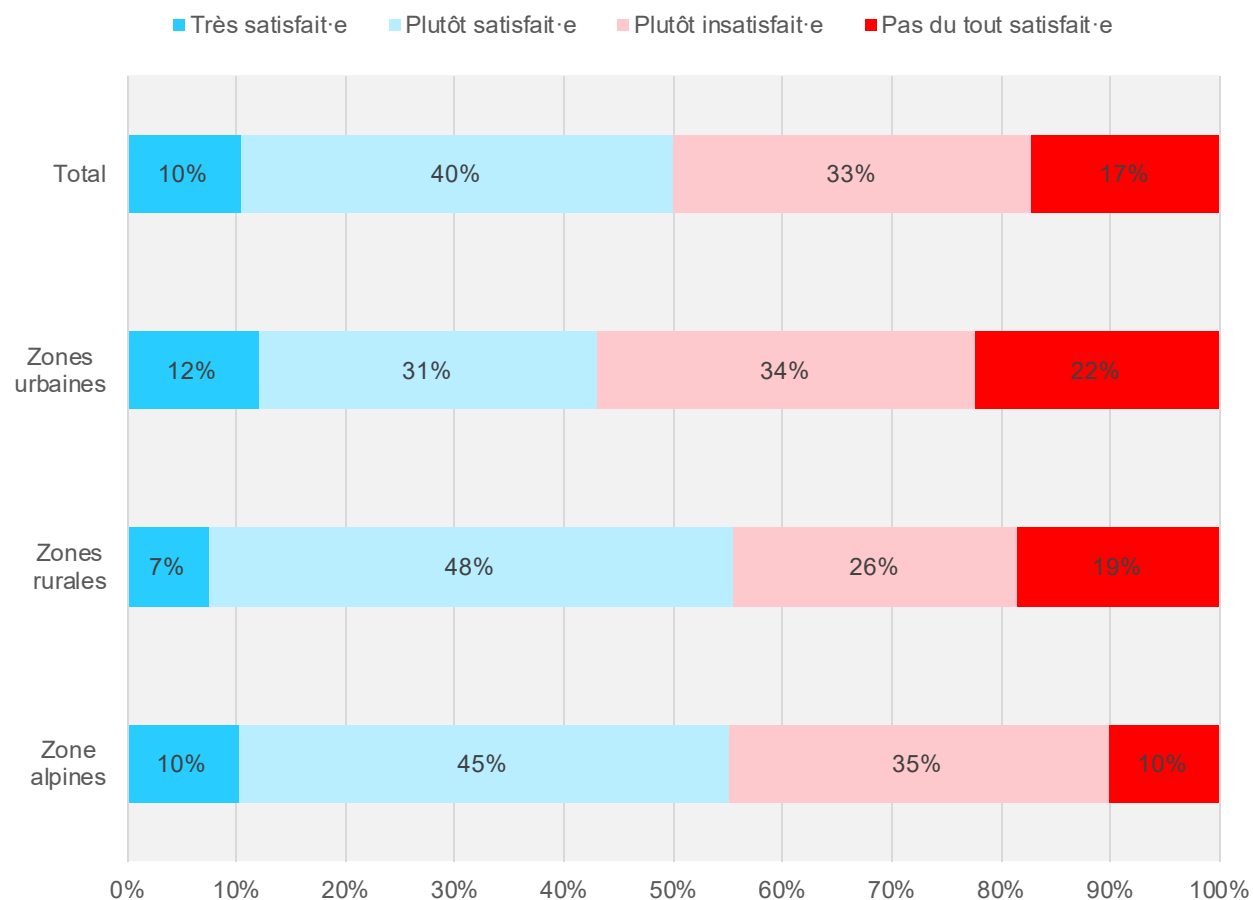
Vacances de printemps par rapport à l'année précédente: seule une minorité a enregistré une hausse du chiffre d'affaires



- Près de la moitié des établissements a généré un chiffre d'affaires inférieur à celui des vacances de printemps 2023, et seul un cinquième a enregistré une hausse.
- Il n'y a pas de différences marquées entre les zones touristiques (montagne, ville, campagne).

Réponses (n)	
Total	134
Zones urbaines	59
Zones rurales	26
Zones alpines	49

Satisfaction relative aux chiffres d'affaires réalisés lors des vacances de printemps: tableau équilibré malgré une baisse



- La moitié des établissements sont au moins plutôt satisfaits de leur chiffre d'affaires par rapport à l'année précédente. C'est dans les régions alpines que cette proportion est la plus élevée.
- Dans les villes, un établissement sur cinq n'est pas du tout satisfait du chiffre d'affaires généré pendant les vacances de printemps.
- La situation équilibrée concernant la satisfaction par rapport à l'année précédente en dépit d'une baisse des chiffres d'affaires indique que des résultats supérieurs à la moyenne ont été obtenus l'année précédente, du moins dans certaines régions.

Réponses (n)	
Total	1134
Zones urbaines	58
Zones rurales	27
Zones alpines	49

2. Perspectives: Saison estivale 2024

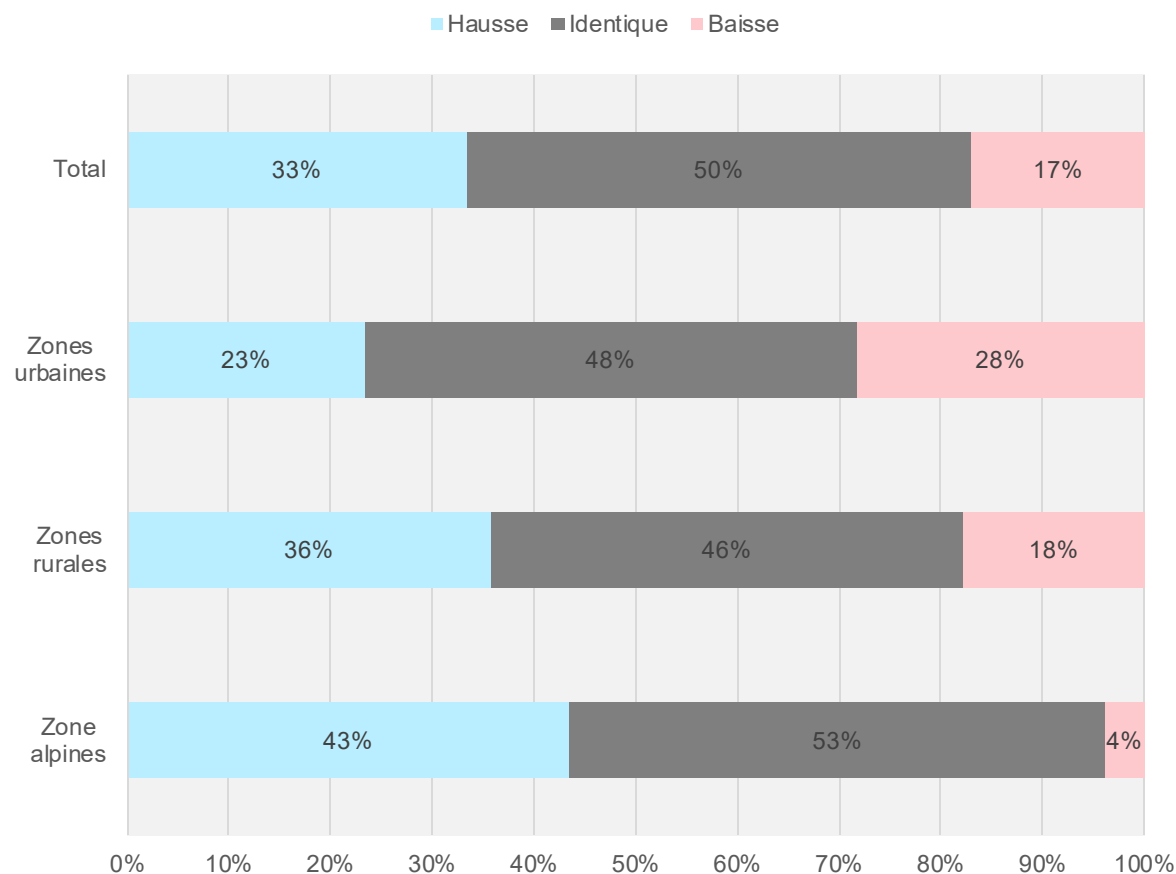


Résumé: perspectives pour la saison estivale 2024

- À l’instar de la saison hivernale de l’année précédente, la saison estivale 2023 a battu tous les records, du moins en termes de nuitées.
- Selon les résultats de l’enquête, on s’attend à un été tout aussi bon, voire légèrement meilleur.
- Les prix auront à nouveau tendance à augmenter, mais dans moins d’établissements que l’année dernière. En effet, en 2023, trois quarts des entreprises prévoient de relever leurs tarifs en vue de la saison estivale. Cette année, seule une bonne moitié d’entre elles souhaitent revoir leurs prix à la hausse.
- Ces augmentations sont principalement motivées par la hausse des coûts. Ce motif a aussi été évoqué l’année dernière.
- La situation est similaire mais moins marquée pour le week-end de Pentecôte à venir: une majorité des établissements s’attend à générer un chiffre d’affaires similaire à celui de l’année précédente.



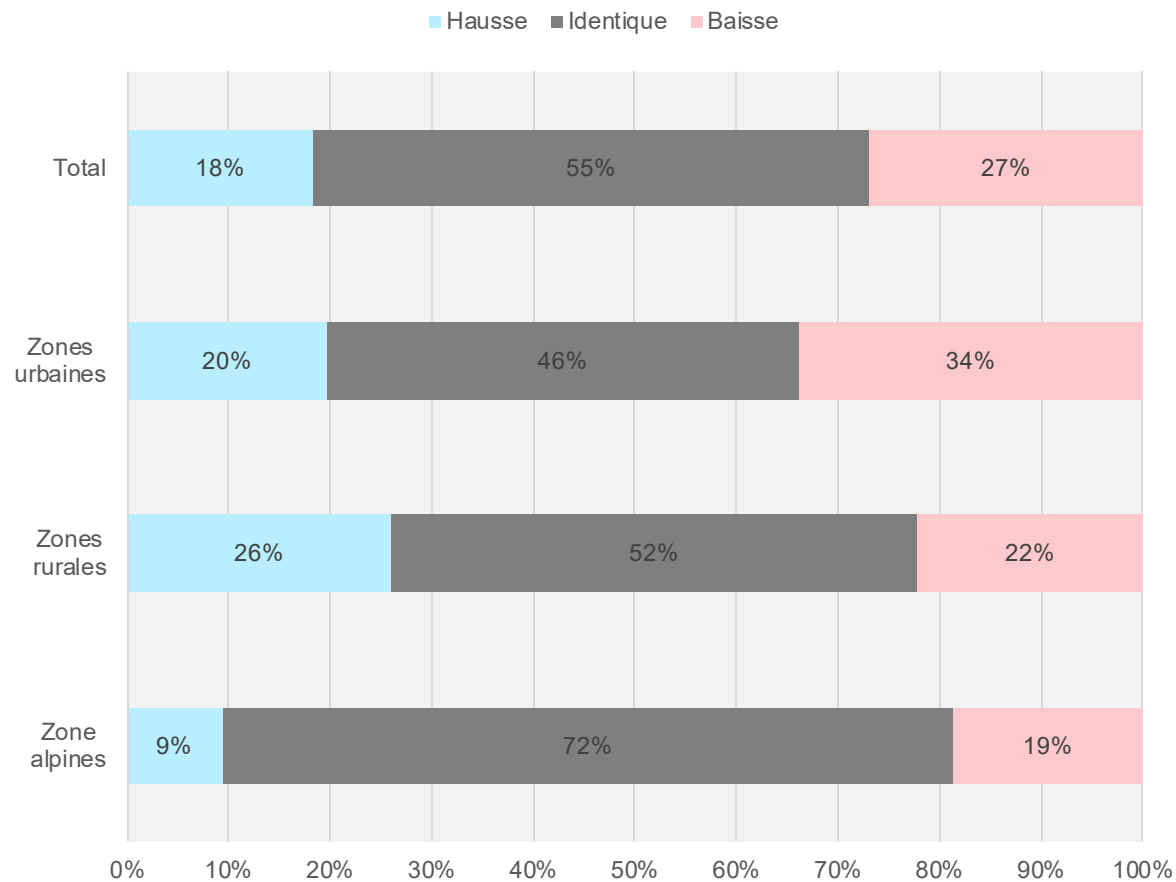
Perspectives pour la saison estivale 2024: un été tout aussi bon que l'année dernière



- L'été 2023 a battu tous les records en termes de nuitées. La moitié des établissements s'attend à réaliser un chiffre d'affaires similaire à celui de l'année précédente et un tiers table sur un chiffre d'affaires plus élevé.
- Dans les régions alpines, seul un établissement sur 25 s'attend à un été moins bon que l'année précédente.
- Les attentes sont plus modérées dans les villes, où les établissements prévoyant un chiffre d'affaires plus faible sont légèrement plus nombreux que ceux tablant sur un chiffre d'affaires plus élevé.

Réponses (n)	
Total	141
Zones urbaines	60
Zones rurales	28
Zones alpines	53

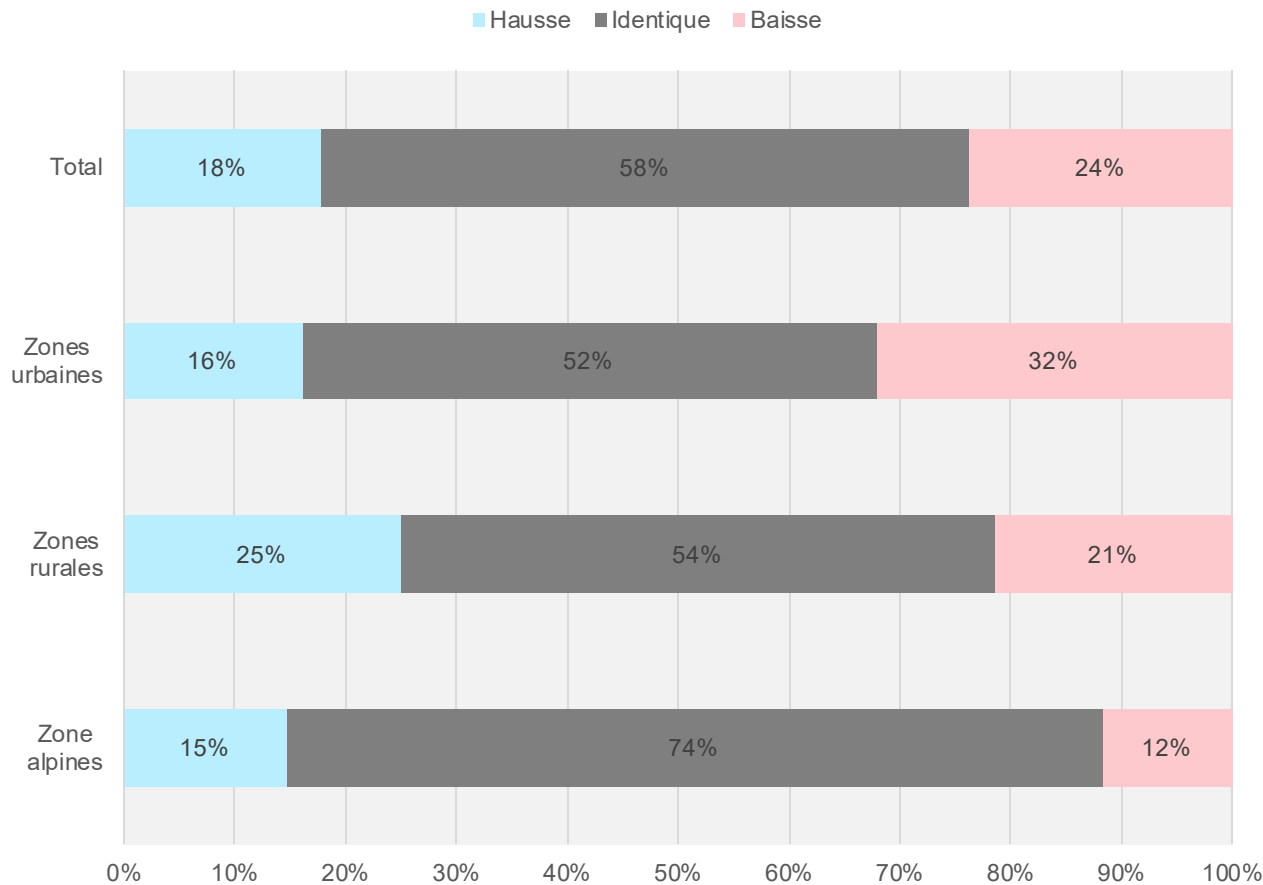
Perspectives pour le week-end de l'Ascension 2024: aussi bonnes que d'habitude, voire plus mauvaises



- Plus de la moitié des établissements s'attendent à ce que le chiffre d'affaires du week-end de l'Ascension soit similaire à celui de l'année précédente.
- Dans les villes, un bon tiers des établissements tablent sur une baisse de leur chiffre d'affaires et un cinquième sur une hausse.

Réponses (n)	
Total	115
Zones urbaines	56
Zones rurales	27
Zones alpines	32

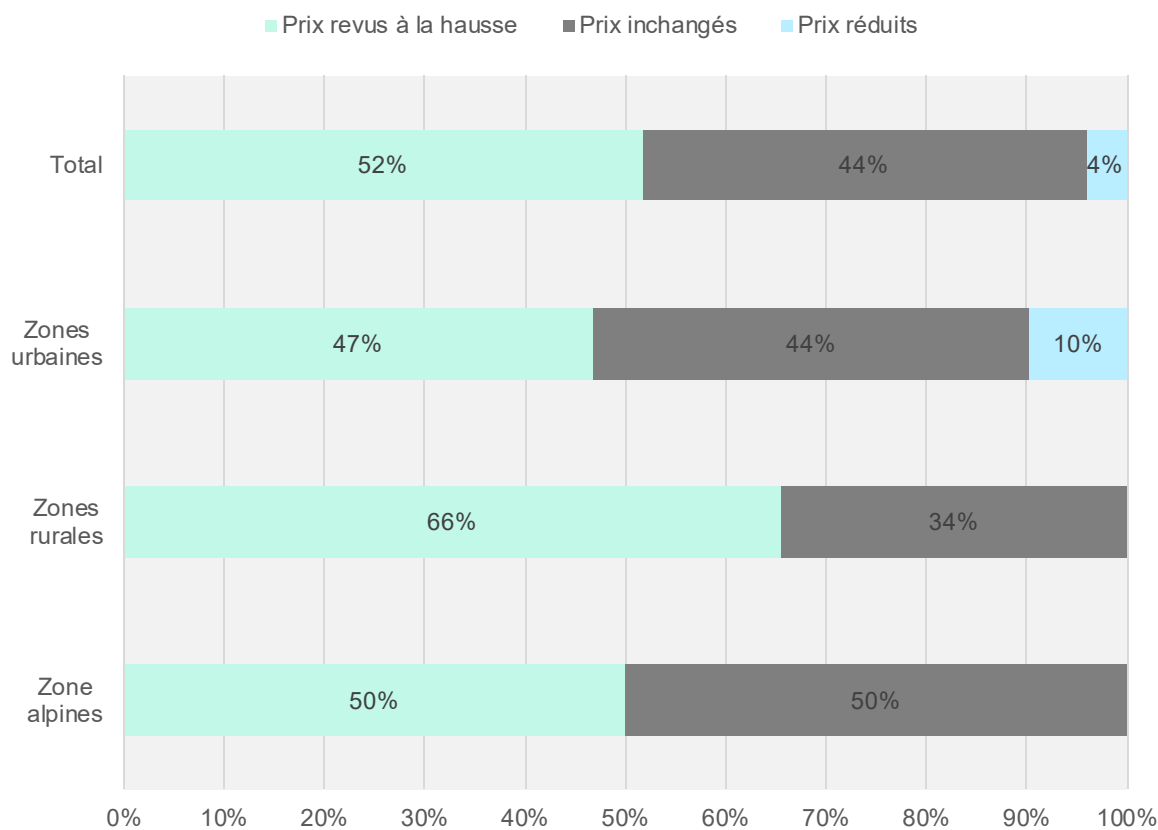
Perspectives pour le week-end de Pentecôte 2024: attentes similaires à celles de l'année précédente



- Les attentes pour le week-end de Pentecôte ne sont guère différentes de celles pour celui de l'Ascension.
- Dans les régions alpines, trois quarts des établissements prévoient un résultat similaire à celui de l'année précédente.
- Seules les régions alpines comptent davantage d'établissements qui tablent sur une hausse de leur chiffre d'affaires par rapport à l'année précédente.

Réponses (n)	
Total	118
Zones urbaines	56
Zones rurales	28
Zones alpines	34

Adaptations des prix: les tarifs continuent d'augmenter, mais moins systématiquement qu'en 2023

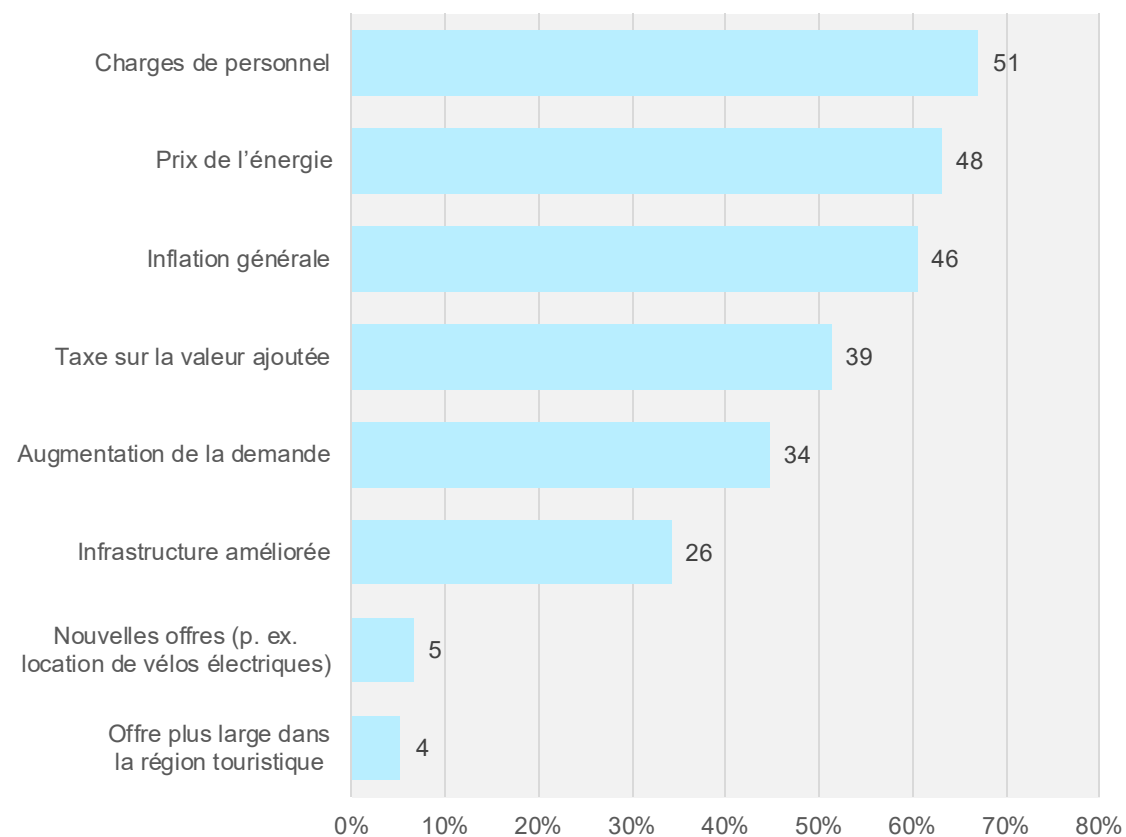


- Une bonne moitié des établissements indiquent avoir augmenté leurs prix par rapport à l'année précédente en vue de la saison estivale à venir. Selon l'évaluation de la situation réalisée il y a un an, ils étaient alors encore trois sur quatre à relever leurs tarifs.
- Dans les régions rurales, deux tiers des établissements ont revu leurs prix à la hausse pour la saison estivale.
- Seul un établissement sur 25 a baissé ses tarifs.

Réponses (n)	
Total	147
Zones urbaines	62
Zones rurales	29
Zones alpines	56

Hausse des prix due à une pression accrue sur les coûts

Réponses n = 76



- La plupart des établissements (67 %) justifient leurs augmentations de prix par des charges de personnel plus élevées.
- La hausse des coûts de l'énergie et l'inflation générale occupent les 2^e et 3^e places.
- Plus de la moitié des établissements a indiqué que l'augmentation de la TVA avait entraîné une hausse des prix.
- Ce n'est qu'à la cinquième place que vient l'augmentation de la demande, invoquée par 45 % des établissements pour justifier la hausse des prix.
- Les trois dernières places sont occupées par des motifs liés à une amélioration de l'offre.

3. Apprenti·e·s

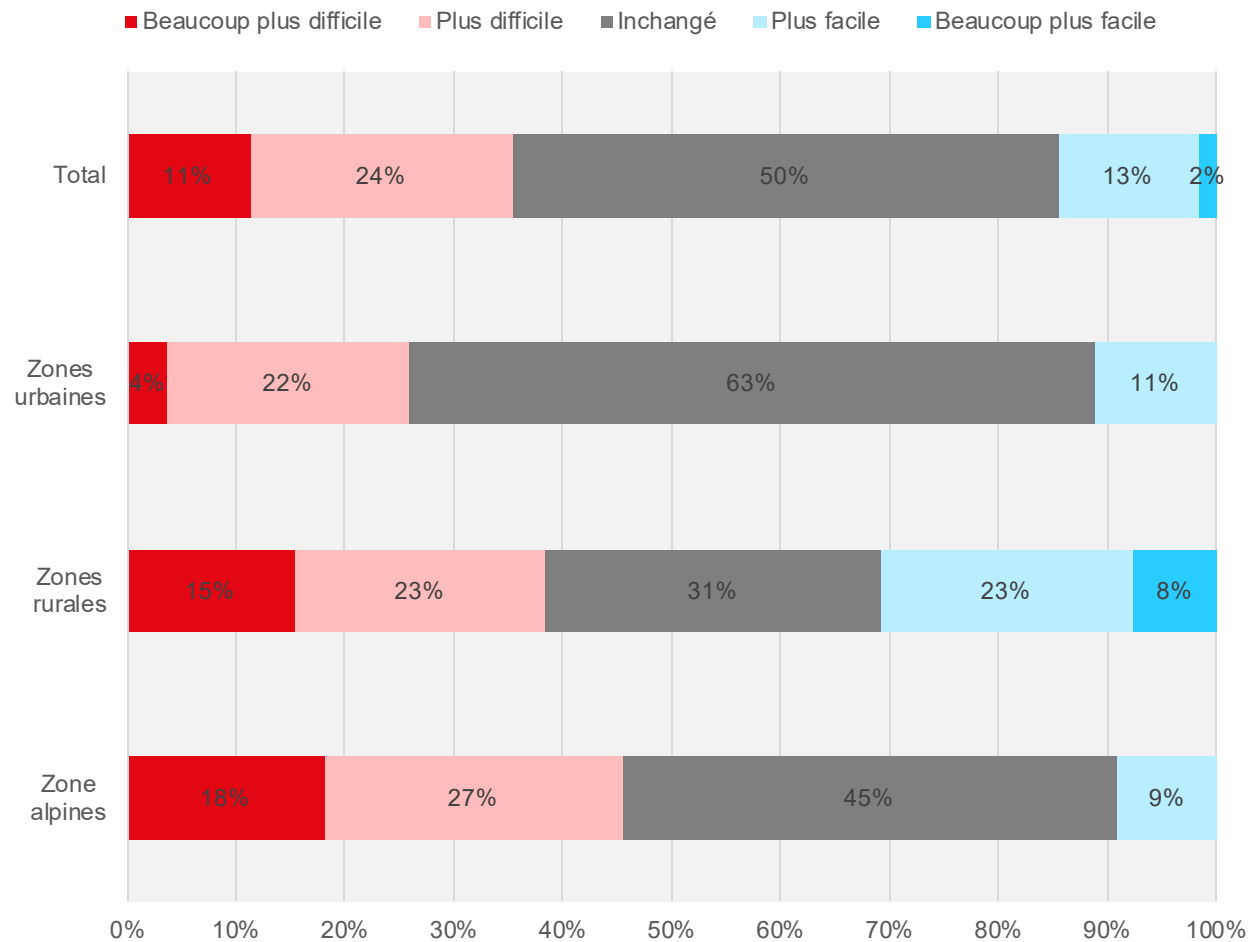


Résumé: apprenti·e·s et personnel

- Le nombre d'apprenti·e·s dans la branche de l'hébergement est en baisse (cf. OFS–Formation professionnelle initiale). C'est également ce que montrent les résultats de cette enquête, qui indique qu'il est devenu plus difficile pour les établissements de trouver des apprenti·e·s par rapport à l'année précédente. On peut donc s'attendre à ce que le nombre d'apprenti·e·s continue de baisser.
- Au total, 80 % des établissements ont eu de la peine à pourvoir tous les postes vacants ou s'inquiètent de l'évolution de la situation.
- Pour lutter contre la pénurie de main-d'œuvre qualifiée, les entreprises interrogées créent des offres innovantes pour leurs collaboratrices et collaborateurs.
- Ainsi, une grande partie des établissements (42 %) a introduit, ou prévoit d'introduire, une prime de fidélité ou davantage de vacances. Près de 30 % des entreprises ont déjà supprimé les pauses non payées de l'après-midi. L'introduction d'une semaine de quatre jours est également un sujet d'intérêt pour de nombreux établissements interrogés.



Recrutement d'apprenti·e·s en 2024: aucun signe de détente

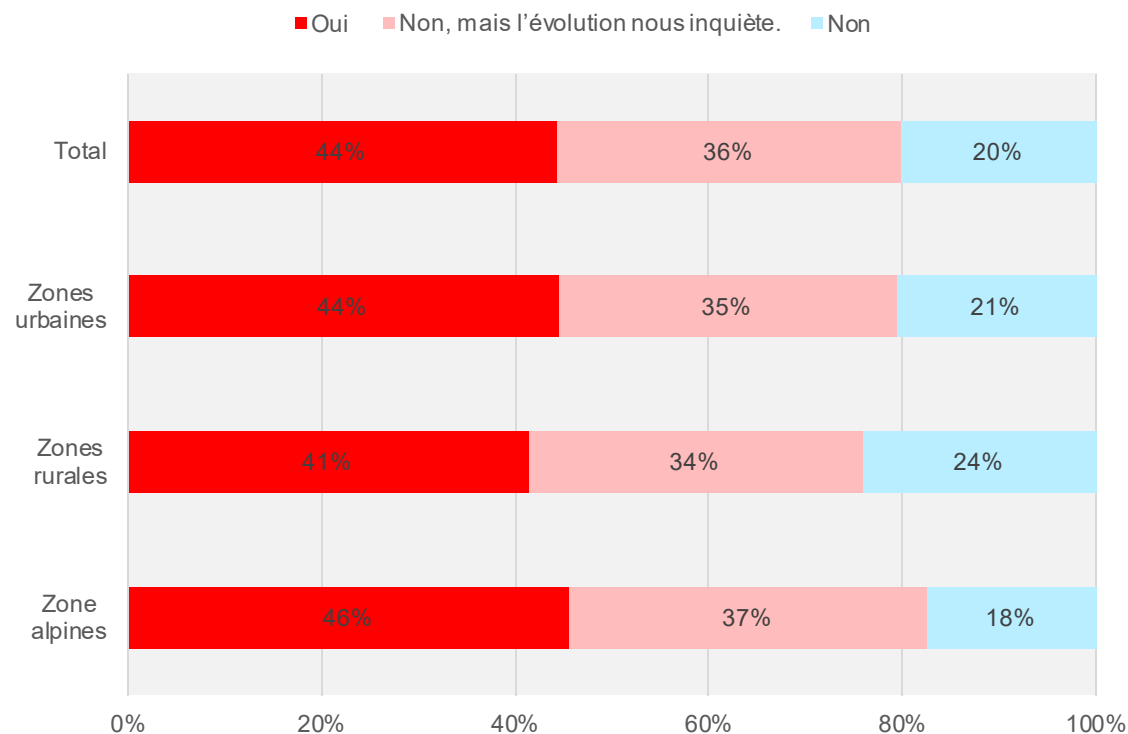


- Près de la moitié des établissements indique qu'il est tout aussi difficile ou facile que l'année précédente de trouver des apprenti·e·s.
- Un tiers des établissements estime qu'il est plus difficile de trouver des apprenti·e·s.
- Dans les régions alpines en particulier, la proportion d'établissements pour lesquels il est devenu plus difficile d'attirer des apprenti·e·s a augmenté.

Réponses (n)	
Total	62
Zones urbaines	27
Zones rurales	13
Zones alpines	22

Pénurie de main-d'œuvre qualifiée: quatre établissements sur cinq ont eu des difficultés à pourvoir tous les postes vacants ou s'inquiètent

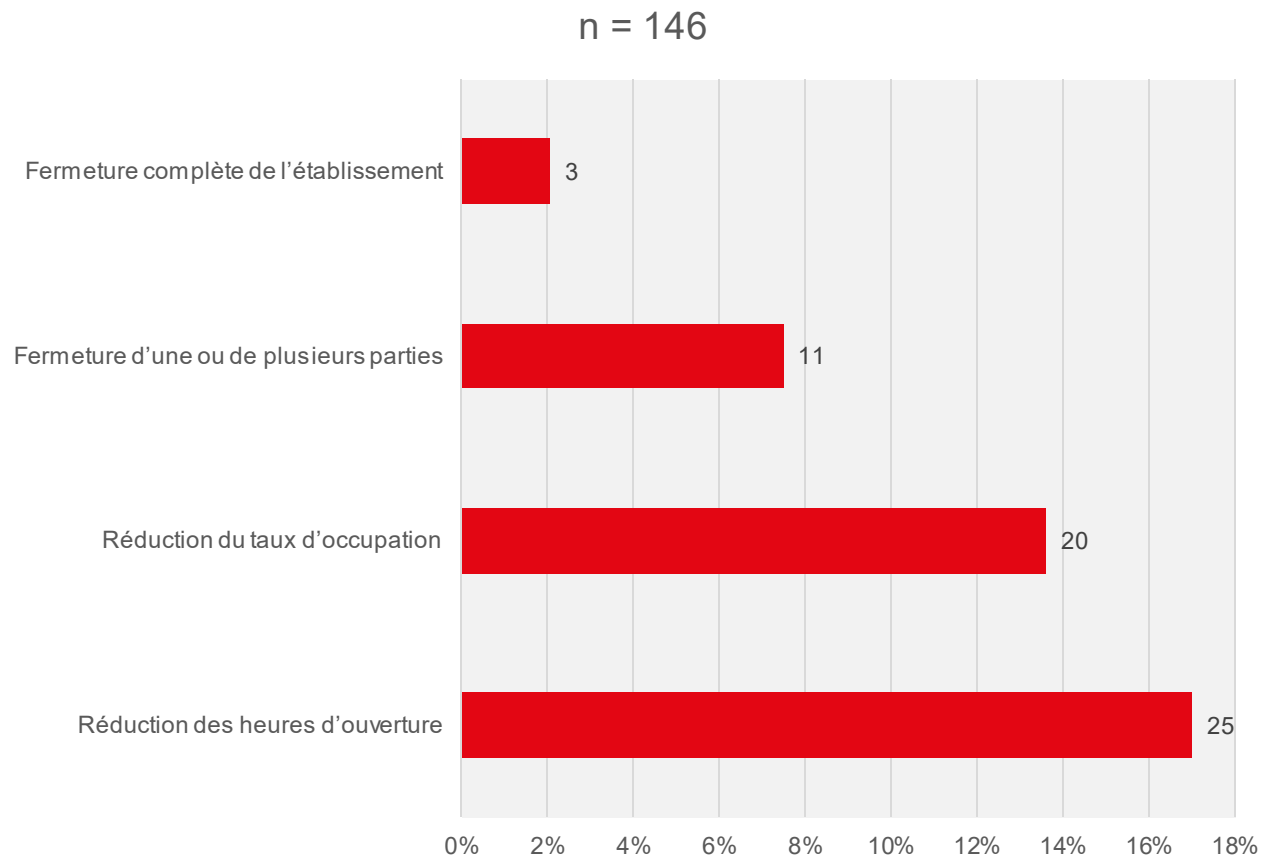
Avez-vous eu du mal à pourvoir tous les postes vacants l'année dernière (2023)?



- Au total, 44 % des établissements ont eu de la peine à pourvoir tous les postes vacants.
- Actuellement, le niveau de la pénurie de main-d'œuvre qualifiée et non qualifiée correspond à nouveau à la tendance à long terme. Celle-ci indique que la situation s'aggrave de plus en plus (cf. indicateur synthétique des difficultés de recrutement, STATEM de l'OFS).

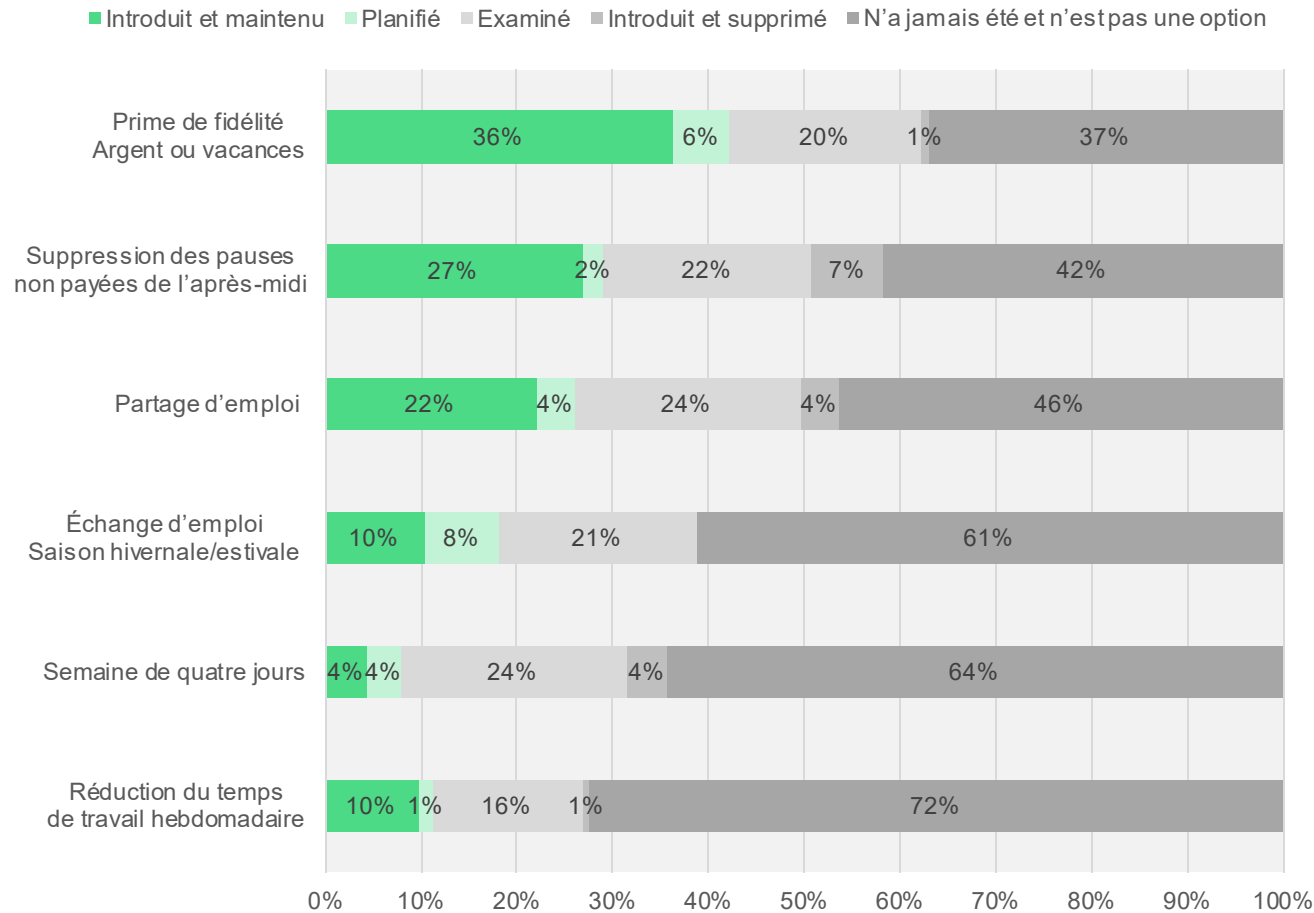
Réponses (n)	
Total	149
Zones urbaines	63
Zones rurales	29
Zones alpines	57

Conséquences de la pénurie de main-d'œuvre qualifiée et non qualifiée



- Sur les 146 établissements interrogés, 44 (30 %) ont dû adapter leur offre en raison du manque de personnel.
- En moyenne, ces établissements ont estimé que la perte de chiffre d'affaires s'élevait à 5 %.
- Pour l'ensemble des 146 établissements interrogés, cela correspond à une perte de chiffre d'affaires de 1,5 %.

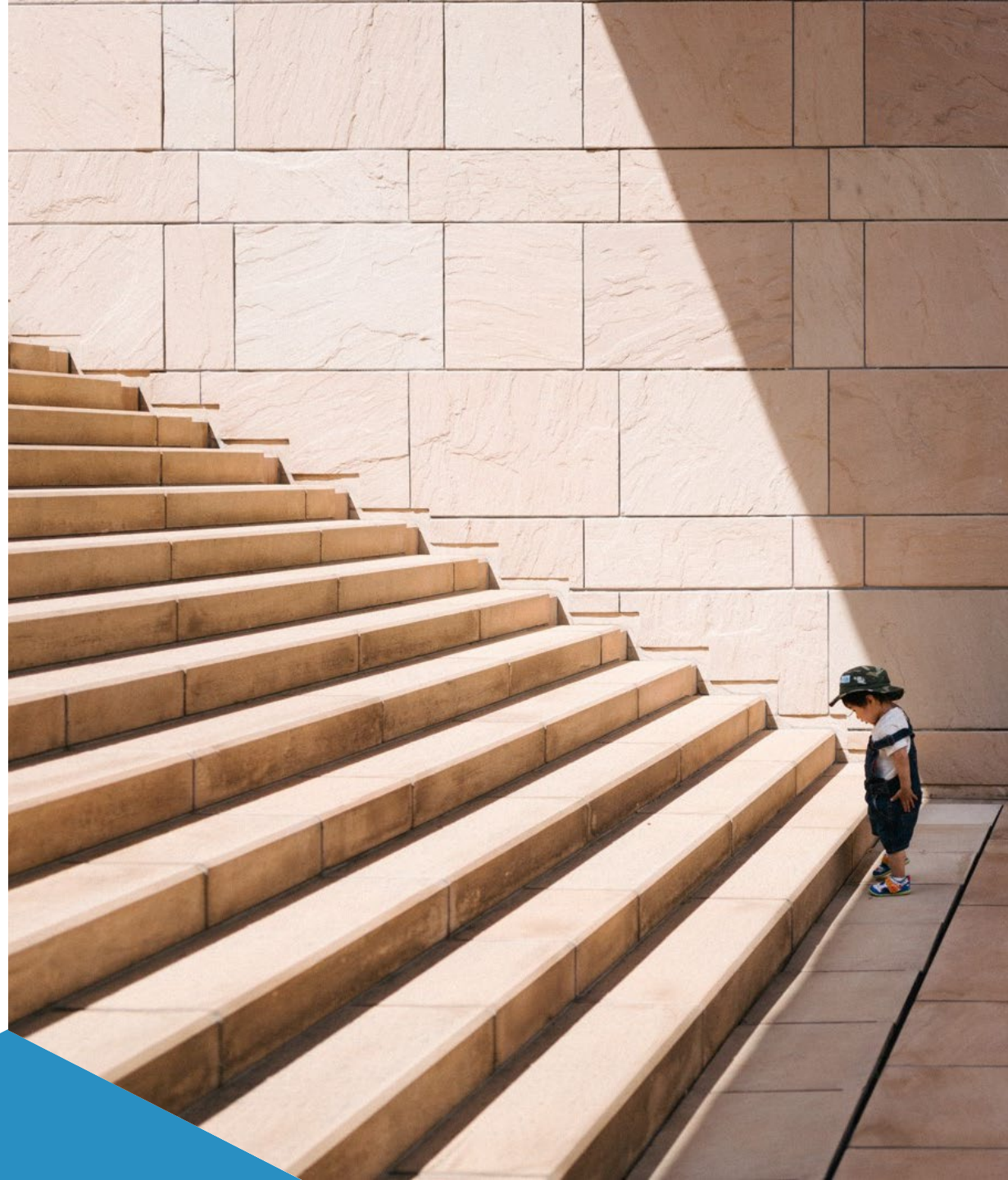
Être plus attrayant pour le personnel grâce à des offres innovantes



- Au total, 56 % des établissements (80 sur 143) ont introduit et conservé au moins l'une des mesures énumérées dans le graphique.
- Les primes de fidélité sont les plus fréquentes. Plus d'un tiers des établissements utilisent cette incitation afin d'être plus attrayants pour leur personnel.
- Un établissement sur dix a réduit le temps de travail hebdomadaire.
- Près d'un quart des établissements se sont penchés sur la semaine de quatre jours; un établissement sur 25 l'a introduite et maintenue.

Réponses (n)	
Total	146
Zones urbaines	63
Zones rurales	28
Zones alpines	55

5. Défis de la branche

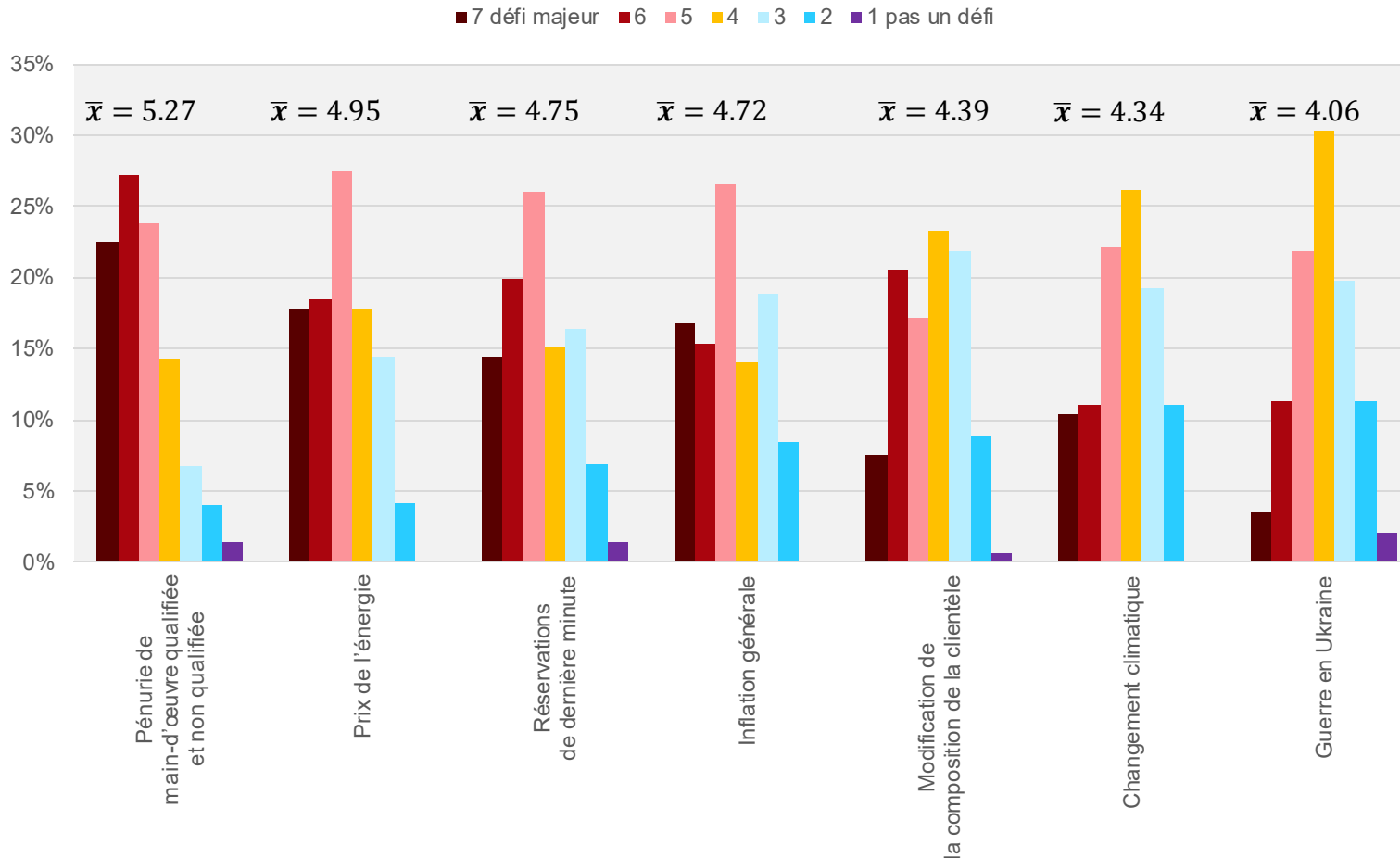


Résumé: la pénurie de main-d'œuvre qualifiée reste le principal défi de la branche

- Ces dernières années, les crises temporaires telles que le coronavirus et, à l'automne 2022, la crise de l'énergie ont relégué la pénurie de main-d'œuvre qualifiée à la deuxième place des principaux défis de la branche.
- Pour le reste, ce défi reste à la première place et continuera d'occuper la branche à l'avenir.
- Les prix de l'énergie se maintiennent en deuxième position, suivis par les réservations de dernière minute, qui représentent un défi pour les entreprises au niveau de la planification, et par la modification de la composition de la clientèle, qui exige des établissements davantage d'agilité dans l'élaboration de leur modèle d'affaires.



La pénurie de main-d'œuvre qualifiée reste le principal défi de la branche



- Au total, 49 % des entreprises interrogées accordent une importance très élevée à la pénurie de main-d'œuvre qualifiée (6 ou 7) et 73 % une importance élevée (5 à 7).
- Pour les prix de l'énergie, ce taux est de 36 % (très élevé) et 63 % (élevé) et pour les réservations de dernière minute, il est de 34 % (très élevé) et 50 % (élevé).
- Aux 4^e, 5^e, 6^e et 7^e places viennent l'inflation générale, la modification de la composition de la clientèle, le changement climatique et la guerre en Ukraine.

Réponses (n)	
Total	148
Zones urbaines	63
Zones rurales	28
Zones alpines	57