

DÉGUSTATION-CONCERT. Jean-Baptiste Gougis. Jean-Baptiste Gougis, vigneron et chanteur, fera partager ses deux passions le mercredi 31 janvier, à 19 h 30, au Caveau de la Michodière, 3 rue de la Michodière. Le vigneron sancerrois établi à Aubière interprétera quatre chansons et fera déguster quatre vins, avec un assortiment de fromages et charcuteries. Tarif : 24 €. Tél. 04.73.37.15.51. ■

LE PIÉTON... sensible au nouvel appel du 18 juin



En passant par la rue des Gras, hier, le Piéton est tombé sur de joyeux drilles venus annoncer « l'appel du 18 juin 2018 ». Cette fois, il est question de « libérer les alternatives » à travers le Tour Alternatiba : du 9 juin au 6 octobre, ce tour parcourra 5.800 km à vélos multi-places, avec 200 étapes pour parler d'alternatives permettant de contrer le changement climatique. À Clermont, ce sera donc le 18 juin. Sur Facebook : Alternatidômes - Alternatiba 63.



Clermont → Vivre sa ville

TENDANCE ■ Le Club hôtelier clermontois est satisfait de la saison estivale 2017 et compte surfer sur la vague

Les hôtels misent sur l'effet « waouh »

Qu'est-ce que l'effet « waouh » ? Une sorte d'expérience client positive inattendue. Genre, l'étape hôtel à Clermont qui aurait un sérieux goût de « restez-y » et de « revenez-y ».

Cécile Bergougnot

cecile.bergougnot@centrefrance.com

Après l'effet *Lonely Planet*, le guide qui a fait de l'Auvergne la 6^e région à visiter de son classement 2016, les hôteliers de Clermont Auvergne Métropole misent sur l'effet « waouh » pour développer leur activité. Et ça marche !

La preuve ? « Tous les hôtels qui ont rénové leurs locaux ont fait des bons de fréquentation cette année », affirme Delphine Giraud. Elle est présidente du Club hôtelier clermontois, l'association qui regroupe 80 % de l'hôtellerie de Clermont Auvergne Métropole. Et comme le tourisme d'affaire s'est maintenu en 2017, autant dire que les clients gagnés sont des visiteurs, des touristes. Surtout pour de courts séjours.

Un hôtel littéraire

L'hôtel Vialatte, place Delille, à Clermont, est à ce titre exemplaire. 62 chambres, en plein centre-ville, à un pas du tramway, de Polydome, de la gare... « Nous avons tout rénové entre 2015 et 2016 autour d'un thème : Alexandre Vialatte », explique Sébastien Drouet, directeur de l'hôtel. La destination se



PLACE DELILLE. Sébastien Drouet, directeur de l'hôtel Vialatte (à gauche), et Nicolas Delecroix, conseiller technique de la société TMH. PHOTO C. B.

démarque ainsi de la concurrence et devient le troisième hôtel littéraire de France, après Paris et son « Swann » dédié à Proust et le Gustave-Flaubert à Rouen. Tous les trois sont adossés au géant américain Best Western. « Une garantie de prestation pour nos clients », affirme le directeur. Résultat ? Plus 20 points de fréquentation en août. En fait, « les clients ne viennent pas forcément pour Alexandre Vialatte mais une fois qu'ils sont là, ils posent des questions. Notre décoration et

notre manière de décliner le thème interpellent », sourit Nicolas Delecroix, conseiller technique de la société TMH, mandatée par la propriétaire de l'hôtel pour travailler sur cette thématique littéraire. « Tout est d'ailleurs parti de ce propriétaire. Il possède une dizaine d'hôtels en France et il a souhaité mettre cette activité au diapason de sa passion pour la littérature en lien avec le territoire où se situe l'hôtel », détaillent les deux hommes. En plus de la décoration, l'œuvre de l'écrivain

est présente dans la bibliothèque, via des sculptures, des rencontres littéraires... Ce supplément d'âme qui fait l'effet « waouh ». D'autres vont miser sur le spa, la piscine, la cuisine... Peu importe si c'est unique, si c'est beau, bon et bien. ■

WEB

« Réserver un hôtel, voir en temps réel les disponibilités... À quoi sert le site hotels-clermont.com sur www.lamontagne.fr

REPÈRES

49 hôtels

Le Club hôtelier clermontois est une association qui regroupe 49 hôtels de Clermont Auvergne Métropole. 2.800 chambres, 80 % de l'hôtellerie classée pour quelque 600 emplois.

Étoiles

Vingt hôtels sont classés trois étoiles, 17 deux étoiles, 8 quatre étoiles, 3 une étoile et 1 hôtel cinq étoiles.

Taux d'occupation

Stable de 2016 à 2017 : 65 %. C'est moins que Nice (70,20 %) ou Dijon (69,80 %)

Saison estivale 2017

Le taux d'occupation grimpe à 72 % en juillet et 70,7 % en août, en progression/2016.

Point noir

L'activité congrès, très soutenue en 2016, est en baisse. Pour le même nombre de congrès (18), 4.000 congressistes en moins.

Moins cher

Bonne nouvelle pour le client, Clermont n'est pas une destination chère : prix moyen de la chambre à 66,60 € HT (81,70 € à Lyon, 78 € à Toulouse). L'hôtelier est moins content : le revenu moyen par chambre est en baisse à 47,60 €.

Concurrence accrue

Les hôteliers sont toujours en colère contre « la concurrence déloyale » d'Airbnb. 463 logements actifs dont 40 % de chambres pour un prix moyen de 42 €.

Les hôteliers de l'agglomération s'organisent pour faire face

Faire de Clermont-Ferrand une destination et non plus seulement une ville étape sur la route des vacances, voilà l'objectif.

Les derniers chiffres de fréquentation montrent que l'on n'y est pas encore. Même si la clientèle de loisirs a tendance à augmenter. Le Club hôtelier clermontois met donc en place des stratégies de conquête.

À commencer par des partenariats dans le domaine du tourisme avec Vulcania, La Maison de la pierre, Lemptégy... et dans le secteur du tourisme d'affaire avec la Grande halle d'Auvergne, Polydome... Et répond présent pour soutenir l'organisa-



CLUB HÔTELIER. Gérald Souchon (Novotel), Delphine Giraud (Novotel), Valéry Esbelin (Le Relais des Puy, Orcines) et Mina Seguin (Arum hôtel, Orcines).

tion de manifestations sportives ou autres. « Le Sommet de l'élevage, le Festival du court métrage, Effervescence... Ce sont des temps forts pour nous » assure Delphine Giraud, la présidente. En professionnels, « nos hôteliers se considèrent collègues et non concurrents et le club finance pour la première fois cette année des films vidéo pour mettre en ligne. Nous avons aussi créé un outil digital pour voir en temps réel les disponibilités dans nos hôtels et guider les clients si l'on affiche complet. Notre façon de faire face à la concurrence, c'est d'offrir du service. Et pas seulement dans

l'hôtel où cela va de soi, bien dormir, bien manger, avoir une connexion Internet... C'est la base. C'est ensuite que nous devons avoir une valeur ajoutée », explique-t-elle. « Et il faut être malins face à des habitudes de consommation qui changent : réservation de dernière minute mais aussi 10 à 15 % d'annulation de dernière minute. Nous formons nos personnels pour répondre à toutes les situations ainsi qu'à l'accueil. Pour moi, le premier critère de recrutement, c'est l'empathie et le geste du cœur », assure Delphine Giraud, qui est aussi la directrice du Novotel du Brezet. ■