

# CONFERENCE CONCIERGERIES MARTINIQUE



## MISSIONS

- *Promouvoir*
- *Développer*

## VALEURS

- *Qualité*
- *Authenticité*
- *Durabilité*

Bruno BRIVAL  
Directeur Général  
Comité Martiniquais du Tourisme

# EXPOSÉ

1. LA **CARTOGRAPHIE** DE L'OFFRE MEUBLES DE TOURISME
2. LA **CLIENTELE** DES MEUBLES DE TOURISME
3. LES **ENJEUX** DES CONCIERGERIES LOCATIVES
4. QUEL **RÔLE** POUR LES CONCIERGERIES DANS LE DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE DE LA MARTINIQUE ?
5. LES **OBJECTIFS** À COURT, MOYEN ET LONG TERME POUR LES CONCIERGERIES
6. PROCHAINE **ÉTAPE**

# 1. CARTOGRAPHIE DE L'OFFRE DE MEUBLÉS DE TOURISME

## 1.1 - Le parc des meublés de tourisme

MEUBLÉS DE TOURISME 2023	
Nombre de meublés	Nombre de lits
8 994	38 994

Sources CMT/ Transparent

MEUBLÉS DE TOURISME CLASSÉS DU 01/11/2020 au 30/11/2024						
NIVEAU DE CLASSEMENT	1 étoile	2 étoiles	3 étoiles	4 étoiles	5 étoiles	TOTAL
<b>NOMBRE</b>	53	179	247	159	35	<b>673</b>
<b>%</b>	8%	27%	37%	24%	5%	100%
<b>LITS</b>	141	561	1048	740	285	<b>2 775</b>
<b>%</b>	5%	20%	38%	27%	10%	100%

### MOYENNE NBRE LITS PAR LOGEMENT ET PAR NIVEAU DE CLASSEMENT

2,66      3,13      4,24      4,65      8,14

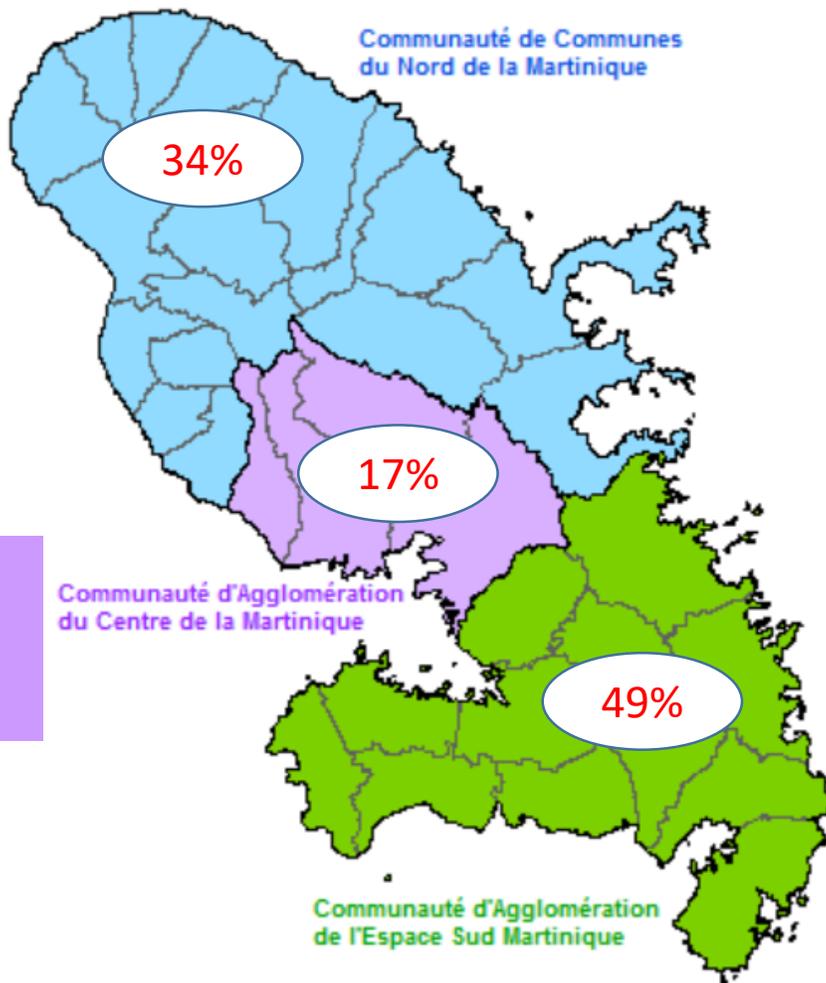
Source CMT 2023

Les meublés de tourisme classés constituent 7,5% du total, **avec 66%** d'entre eux classés en 3, 4 et 5 étoiles. Cette tendance reflète une **montée en gamme** qui selon les avis des clients, se manifeste également dans l'ensemble de l'offre des meublés.

# 1. CARTOGRAPHIE DE L'OFFRE DE MEUBLÉS DE TOURISME

## 1.2 - Répartition par zone géographique

**NORD**  
3 066 meublés (34%) sur 8994  
84 classés (12,5%) sur 673  
25 en 4/5\* (12,9%) sur 194



**CENTRE**  
1 507 meublés (17%) sur 8994  
78 classés (11,6%) sur 673  
12 en 4/5\* (6,2%) sur 194

MEUBLÉS DE TOURISME	NOMBRE DE MEUBLÉS	NOMBRE DE LITS
	8 994	38 994

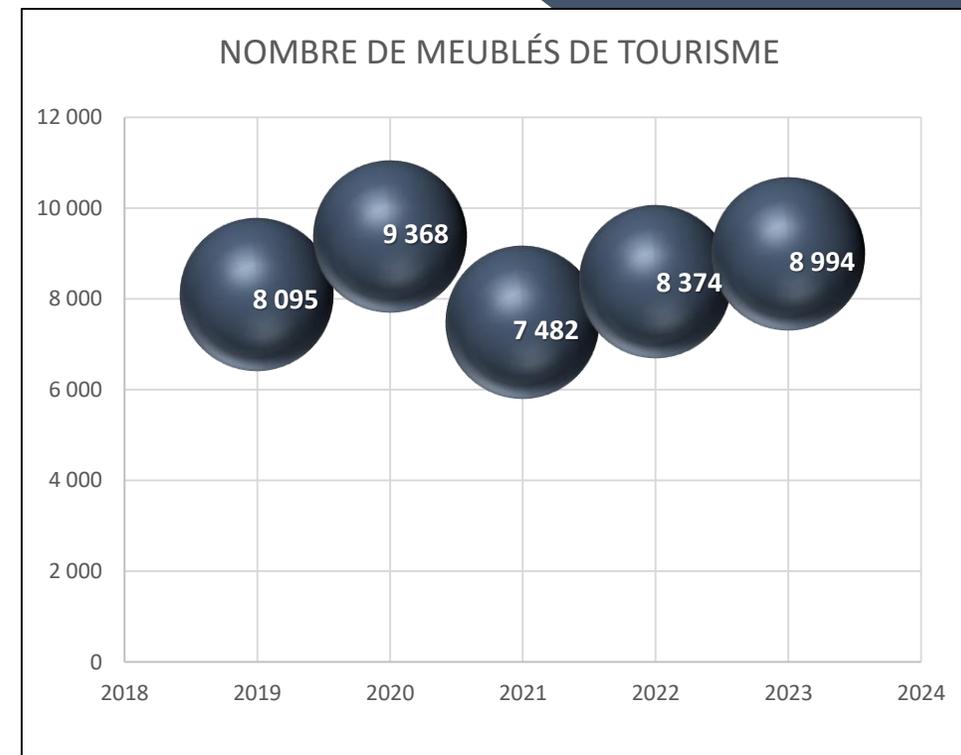
MEUBLÉS DE TOURISME	CAP NORD	CACEM	ESPACE SUD	TOTAL
<b>NOMBRE</b>	3 066	1 507	4421	<b>8 994</b>
<b>%</b>	34%	17%	<b>49%</b>	<b>100%</b>

**SUD**  
4 421 meublés (49%) sur 8994  
511 classés (75,9%) sur 673  
120 en 4/5\* (61,9%) sur 194

# 1. CARTOGRAPHIE DE L'OFFRE DE MEUBLES DE TOURISME

## 1.3 Evolution du nombre de meublés de tourisme

ANNEE	NOMBRE DE MEUBLÉS DE TOURISME	INTERPRETATION
2019	8 095	
2020	9 368	Une augmentation de 15,7% traduisant la dynamique de développement de ce pan d'activités
2021	7 482	Une diminution de 20,1%, en liaison avec les restrictions de voyage dues à la Pandémie
2022	8 374	Une reprise de 11,9% du nombre de meublés (fin de la pandémie)
2023	8 994	Une augmentation de 7,4% confirmant la tendance haussière de l'activité sur le territoire



**Globalement, malgré les défis et les fluctuations, le marché des locations saisonnières est en trajectoire de croissance. Cela reflète une nouvelle réalité au sujet de la demande touristique en termes d'hébergement à laquelle s'adapte le territoire s'adapte en termes d'hébergement.**

## 2. LA CLIENTELE DE MEUBLES DE TOURISME

### 2.1 - Profil de la clientèle de meublés\*

POURCENTAGE DU FLUX TOURISTIQUE			
	2019	2022	2023
HÔTELS & VILLAGES-VACANCES	26,2 %	22,5 %	20,6 %
APPARTEMENTS, VILLAS LOUÉES, RÉSIDENCES DE TOURISME	45,5 %	40,7 %	<b>51,6 %</b>
AMIS/PARENTS	21,6 %	31,5 %	23,5 %
AUTRES	6,7 %	5,3 %	4,3 %
TOTAL	100 %	100%	100%

• **51,6%** des 556 093 touristes de séjour séjournent dans des meublés de tourisme (286 944), ce qui en fait la forme d'hébergement la plus prisée sur le territoire.

CSP	%	% de la CSP EN MEUBLÉ
AGRICULT	1,6 %	37,2%
ARTIS/COM	9,7 %	53,5%
CADRE	27,9%	58,6%
EMPLOYÉ	29,2%	49,7%
OUVRIER	4,1%	47%
RETRAITÉ	11,8%	53,4%
CHOMEUR	4,0%	33,6%
AUTRES	11,7%	51,1%
Total	100%	

**69%** de la clientèle de séjour sont des cadres, employés et retraités avec un bon pouvoir d'achat (**383 148**)

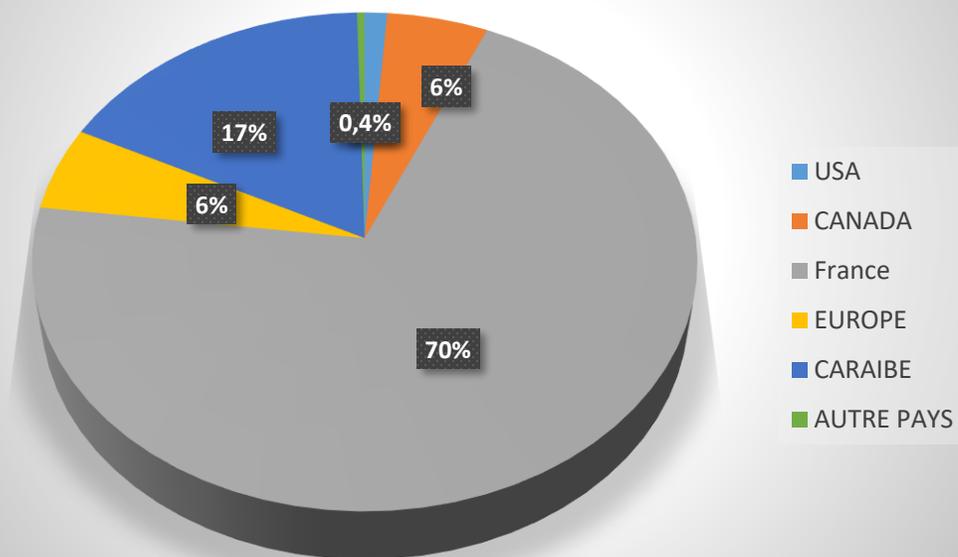
• **71%** d'entre eux vont en meublés de tourisme (**206 660**) de niveau 3\*,4\* et 5\*.

- **Opportunité majeure de structurer le secteur de la conciergerie locative**
- **Opportunité pour les conciergeries locatives de se consacrer à ce segment de marché.**

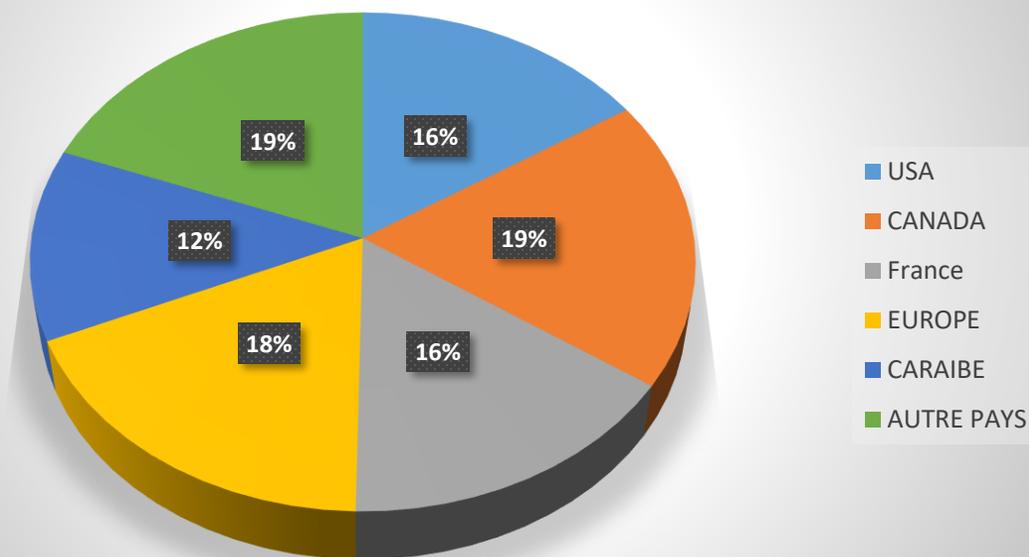
## 2. LA CLIENTELE DE SEJOUR ET DES MEUBLÉS DE TOURISME

### 2.2 - Provenance de la clientèle

Répartition de la clientèle de séjour par provenance



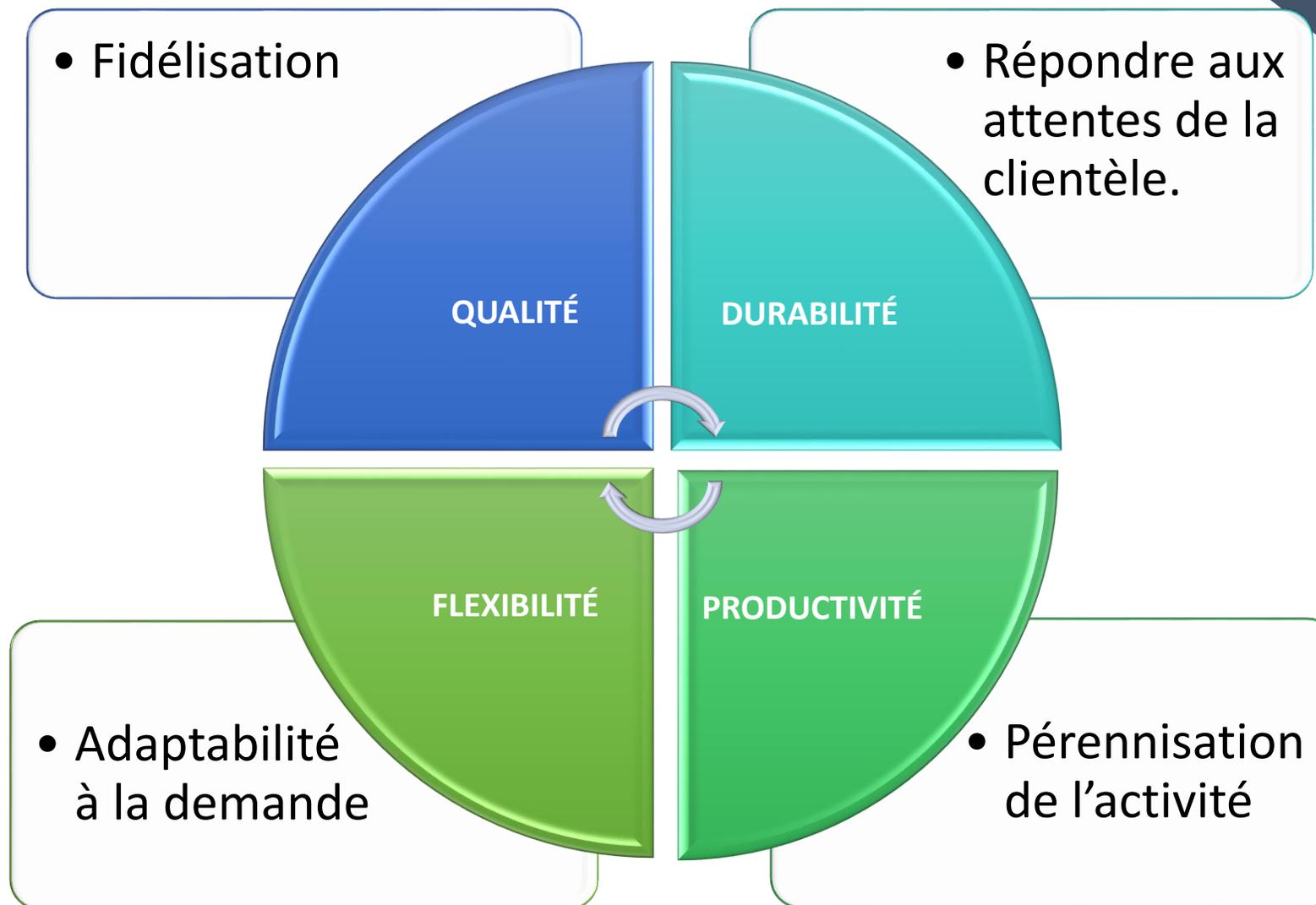
Répartition de la clientèle des meublés par provenance



Hormis les visiteurs français qui représentent 70,4% de la clientèle de séjour, les touristes des USA et du Canada sont particulièrement exigeants et privilégient l'hébergements en meublé de tourisme (51,2% et 60,8% respectivement, atteignant un nombre total de 31 388 en 2023).

Pays de résidence	%	% du Pays
USA	1,1	51,2
CANADA	5,4	60,8
FRANCE	70,4	51
EUROPE	5,4	58,7
CARAIBE	17,2	40,2
AUT PAYS	0,4	62,1
TOTAL	100	

## 2. LES ENJEUX POUR LES CONCIERGERIES LOCATIVES



### 3. LES OBJECTIFS DU CMT POUR LES CONCIERGERIES À COURT, MOYEN ET LONG TERME

#### COURT TERME:

- Accompagner les conciergeries dans la nécessaire structuration de leur filière.

#### LONG TERME :

- Pérenniser l'activité.

#### MOYEN TERME :

- Développer la qualité et l'offre de service.
- Accompagner la transition durable de l'activité

## 4. QUEL RÔLE POUR LES CONCIERGERIES DANS LE DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE DE LA MARTINIQUE ?

Nous sommes Partenaires ....

Contribution à  
l'attractivité de la  
destination.



Renforcement de l'offre  
touristique locale.



Partenariats avec  
d'autres acteurs du  
tourisme.

## 5. PROCHAINE ETAPE

### Formation et certification :

- Mettre en place des programmes de formation spécifiques pour les acteurs de la filière, en mettant l'accent sur les compétences nécessaires pour utiliser efficacement les plateformes de gestion de propriétés et conciergeries, ainsi que les nouvelles technologies notamment celles de la sécurité.
- Encourager la certification professionnelle pour garantir un niveau de compétence élevé.

### Kit du Concierge

- Supports, réglementations, gestion des prestations.

### Promotion de bonnes pratiques

- Sensibiliser les acteurs aux bonnes pratiques en matière de gestion locative, de sécurité des biens et de protection des données. Organiser des séminaires et des ateliers sur des sujets tels que la tarification dynamique, la gestion des réservations et la résolution des conflits locatifs.

### Accompagnement et soutien

- Mettre en place des programmes d'accompagnement et de soutien pour les nouveaux entrants dans la filière, en les aidant à comprendre les défis et les opportunités du marché local.
- Offrir un soutien financier et technique aux petites entreprises et aux entrepreneurs qui souhaitent se professionnaliser dans le secteur.

# LA CONFERENCE

*De la création à son  
expansion:  
Les étapes clés du  
développement d'une  
conciergerie*



**Sébastien BELLEC**

Président d'Hestia Conciergerie SAS  
Président du Réseau CLF



# PARTAGES D'EXPERIENCE

## *Les codes de la conciergeries*



**Catherine GOMBART**  
Directrice du développement  
Caraïbe VillaVEO

**Efficacité**  
Equilibre  
**Discrétion**  
Bienveillance **Qualité**  
Réactivité