

Patrice Fabre, président du groupe Karibéa Hôtels

« Notre souhait est de satisfaire les touristes et également les résidents »

Le groupe hôtelier fête en ce mois de juin son 25^e anniversaire. L'occasion de revenir sur ces années mais surtout de se projeter sur les nouveautés mises en places dans les différents établissements.

Le groupe Karibéa a 25 ans. Quel bilan tirez-vous aujourd'hui sur l'hôtellerie en général aux Antilles ?

Avant de répondre à votre question, il me semble important de faire quelques constats sur le contexte hôtelier aux Antilles qui subit de plein fouet l'évolution du tourisme en général. L'hôtellerie aux Antilles est confrontée tout d'abord à une concurrence à l'international de toute la Caraïbe (Sainte-Lucie, Antigua, Saint-Domingue, Cuba...) où les prix sont bien souvent inférieurs à ceux pratiqués dans la Caraïbe française. En effet, ces pays bénéficient de charges très inférieures aux nôtres (taxes, salaires, zones franches, exonération des taxes sur les achats et services...)

D'autre part, l'apparition des NTIC a généré une forte pression sur les tarifs et amène bon nombre de touristes, en quête de destinations soleil, à rechercher les prix les plus bas possible.

Aux Antilles le développement de nouveaux types d'hébergements (gîtes, locations saisonnières, Airbnb...) impactent également la fréquentation des hôtels et les tarifs, car ces nouvelles structures ne supportent pas les mêmes coûts que ceux des hôtels.

Cependant malgré ces aléas, les hôtels loisirs sont très bien remplis de janvier à mai. Notre groupe est parfois contraint de refuser des clients sur ces périodes.

Quelles actions pourraient être mises

Le plein de nouveautés

Après avoir rénové le Karibea Beach Resort en Guadeloupe et le Karibea Resort Sainte-Luce en Martinique, c'est désormais l'hôtel Valmenière, à Fort-de-France qui accueille un espace bien-être depuis le mois de janvier. « Le Saphir Spa » propose : massage relaxant, soins du visage, soins du corps, drainage lymphatique, réflexologie, pierres chaudes, massage du monde indien, hydrothérapie, beauté des mains & pieds, minceur, épilations... La détente en « Roof top » avec sauna & jacuzzi au 9^e étage et piscine au 8^e étage est incluse dans les « packages » week-end alliant séjour à l'hôtel et programme de soins. Le cadre y est épuré et chaleureux. Cette nouvelle prestation permet également de faire découvrir une autre facette de l'établissement.

Patrice Fabre explique également : « Du lundi au vendredi, le Karibea Valmenière Hôtel propose une formule « Happy Hour » à nos clients au bar le Punch. Cette initiative a été mise en place par

Maely Templet, notre chef barmaid, qui a rejoint notre équipe récemment. Maely est très créative et ses cocktails sont très appréciés de nos visiteurs, elle a d'ailleurs remporté les prix suivants : 3^e au concours Clément Ti Punch, 1^{er} au concours Havana Club et 1^{er} au concours Jack Daniel, et nous en sommes très fiers ! »

Le Karibea Résidence Goëlette, résidence hôtelière à Trinité, propose, depuis quelques mois, une offre petit-déjeuner en bordure de piscine. Depuis peu cet hôtel dispose également d'un grand espace-bar qui crée une animation supplémentaire autour de la piscine. Le Karibea Squash Hôtel, à Fort-de-France, propose tous les vendredis soirs une formule buffet-barbecue.



en place, selon vous, afin de consolider le secteur hôtelier aux Antilles ?

Les actions selon moi devraient porter sur :

- l'accueil d'un nombre conséquent de clients toute l'année afin que l'activité ne soit plus saisonnière. L'île Maurice vient de se fixer cet objectif,
- l'intensification et la diversification aérienne toute l'année sur certaines villes telles que New York, Montréal, Toronto...
- la facilité de connexions aériennes avec la province en France et toute l'Europe tout au long de l'année : billet unique / transfert des bagages / infos disponibles sur Internet...
- le développement de nouveaux marchés de niche comme le Brésil,

le Chili ou l'Argentine,

- des campagnes de communication régulières,
 - une réactivité en cas de crise : la campagne qui a été faite autour du Zika, en 2016, au niveau national, a eu des répercussions désastreuses sur les chiffres de fréquentation dans une période où les chiffres de la haute saison touristique étaient à la hausse,
 - la rénovation des hôtels et une meilleure formation aux métiers d'encadrement.
- Ces objectifs font d'ailleurs partie du plan d'actions du CMT et doivent être confortés. Il y a urgence à agir, car les hôtels sont très fragiles sur le plan financier avec une haute saison qui est trop courte pour l'instant.

Votre groupe a connu une période difficile il y a deux ans où en êtes-vous aujourd'hui ?

Effectivement, notre groupe a connu une période difficile, familière d'ailleurs à de nombreux hôtels. Beaucoup d'établissements ont fermé ces dernières années en Martinique et Guadeloupe. Toutefois, l'arrivée de partenaires financiers a donné de nouvelles impulsions à notre groupe et cela nous a permis de mettre en place des travaux de rénovation conséquents qui s'avéraient nécessaires, car certains de nos hôtels étaient vieillissants. Nous avons également profité de ces travaux pour mettre en place un programme de formation pour notre personnel. J'en profite d'ail-

leurs pour remercier une nouvelle fois nos équipes qui ont su traverser avec nous ces moments difficiles et qui aujourd'hui encore ont pour moteur essentiel : la satisfaction du client. Concernant les rénovations, nous devons toutefois reconnaître avoir subi un retard très important dans le déroulement des travaux. Ce retard, indépendant de notre volonté, a toutefois généré une augmentation importante des coûts, car certains de nos établissements ont dû rester fermés et n'ont pas généré de recettes pendant 10 mois supplémentaires.

Comment se portent vos hôtels aujourd'hui ?

Nos hôtels de loisirs se portent bien en termes d'activités pendant la haute saison de janvier à mai. Nous atteignons depuis le mois de janvier des résultats très satisfaisants en termes de remplissage avec une moyenne de + de 80 % et nous en sommes ravis. Nous notons une forte progression pour le Karibea Resort à Sainte-Luce. Les réservations pour les prochains mois sont prometteuses. D'autre part, les commentaires des clients sont de plus en plus positifs, gage que nous sommes en train de réussir un des objectifs que nous nous sommes fixés : répondre au mieux aux attentes de nos clients. Chacun de nos hôtels bénéficie d'une implantation

idéale selon sa catégorie et les hôtels loisirs et résidences locatives du groupe sont tous situés au bord de mer et proches des points d'attractions représentant des atouts indéniables très appréciés de nos visiteurs.

Concernant nos hôtels d'affaires, les résultats sont plus mitigés, et ce, malgré le fait que nos établisse-

“

Les réservations pour les prochains mois sont prometteuses

ments sont situés dans des lieux stratégiques du monde des affaires (proche aéroport, centre-ville et zone d'affaires). Ces résultats s'expliquent par une politique tarifaire très agressive. Nous connaissons, néanmoins, une belle fréquentation de notre restaurant le Dôme du Karibea Valmenière Hôtel 3 qui détient une excellente table recon nue et proposant un très bon rapport qualité prix et une vue panoramique à couper le souffle.

Quelles sont les nouveautés des hôtels Karibéa ?

Après avoir rénové le Karibea Beach Resort en Guadeloupe et le Karibea Resort Sainte-Luce en Martinique, le Karibea Valmenière Hôtel accueille un espace bien-être depuis le mois de janvier. Cela permet de répondre à la fois aux besoins de notre clientèle affaires, en quête de détente après des journées bien chargées et également à notre clientèle locale, soucieuse de décompresser tard le soir et le week-end et affectionnant particulièrement les soins personnalisés conçus avec les meilleures techniques du moment. Notre souhait est de satisfaire les touristes et également les résidents. Le groupe Karibea prépare un nouveau site internet qui sera lancé sous peu et procède à des investissements importants pour améliorer le WIFI dans tous ses hôtels. De nombreux autres projets seront dévoilés prochainement.



Le succès à Sainte-Luce

Si le président du groupe est fier d'une des dernières rénovations, c'est bien de celle de Sainte-Luce. Il explique : « Au Karibea Resort Sainte-Luce (hôtel 3 étoiles), nous proposons de plus en plus à nos clients des week-ends à thème, comme celui en mai dernier aux sons du groupe FMI. Ce site

magnifique attire les familles à la recherche d'évasion et de détente. C'est d'ailleurs sur ce site que nous avons mis en place l'opération avec le lycée hôtelier de Bellefontaine. Nous avons confié les clefs de notre hôtel aux étudiants en pleine haute saison pendant une semaine, ils ont

été encadrés par nos équipes. Soutenir cette initiative de Karine Laouchez a été pour nous très important, car cela nous a permis de participer à la sensibilisation et à l'implication de la jeunesse, aux métiers du Tourisme. Cette opération a d'ailleurs remporté un vif succès ».