

Nous vous invitons à répondre à l'enquête mensuelle de fréquentation dans les hébergements collectifs touristiques via le site

<http://entreprises.stat-publique.fr>

Pour accéder au questionnaire, vous devrez vous identifier par un identifiant et un mot de passe fournis par l'Insee.

Votre mot de passe vous sera adressé une seule fois par courrier en début d'année.

Vous recevrez chaque mois un message électronique intitulé « Répondre en ligne à une enquête de la statistique publique » et comportant un lien vers le site de réponse, ainsi que le rappel de votre identifiant.

Vous pourrez demander le renouvellement de votre mot de passe en ligne en cas de perte ou d'oubli.

Le niveau de sécurisation du site de réponse de l'Insee correspond à ce qui est employé par les sites bancaires ou commerciaux et garantit la confidentialité des données communiquées.

I. INFORMATIONS CONCERNANT LES LOGICIELS DE GESTION

Certains éditeurs de logiciels de gestion offrent une fonction d'édition des statistiques demandées sur le questionnaire de l'Insee. Deux possibilités peuvent être offertes :

- renvoyer par mail l'état statistique édité par le logiciel
- envoyer directement un fichier de données à l'Insee

Nous vous invitons à vous rapprocher de votre éditeur pour savoir si votre logiciel propose ces fonctionnalités qui permettent de nous transmettre les données sans recopie sur le questionnaire Insee.

Par ailleurs, votre correspondant à l'Insee pourra, pour les logiciels les plus fréquemment utilisés, vous donner des informations complémentaires sur l'édition des statistiques Insee en vue de faciliter votre réponse.

Cependant, le logiciel ne pourra éditer que les informations que vous aurez saisies dans le cadre de votre gestion.

Nous vous demandons de prêter attention aux points suivants :

- La saisie du nombre de personnes concernées par le séjour est une donnée indispensable pour calculer les arrivées, même si l'établissement d'un forfait rend cette information inutile sur le plan de la gestion pure.
- La saisie des pays de résidence est indispensable pour établir une statistique fiable de la fréquentation selon l'origine de la clientèle.

Pour les campings :

- une bonne qualification de l'emplacement sur lequel s'est déroulé le séjour permet de bien renseigner la fréquentation selon le type d'emplacements,
- les séjours de la clientèle tours-opérateurs doivent être impérativement renseignés, y compris dans les cas d'allotement d'une partie de votre camping au T.O.
- si votre logiciel demande de qualifier chaque séjour selon qu'il est de type résidentiel ou de passage, vous veillerez à bien renseigner cette information de manière à ce que les statistiques éditées reflètent uniquement la fréquentation de passage.

L'Insee a établi un cahier de spécifications à l'usage des éditeurs de logiciels de gestion hôtelière. Il permet de préciser les modes de calcul pour les éditeurs proposant déjà une fonction d'édition des statistiques Insee et de suggérer aux autres de créer une telle fonctionnalité, ce qui faciliterait la réponse au questionnaire Insee. Les logiciels de gestion étant nombreux sur le marché, il n'y aura pas d'envoi systématique du cahier de spécifications à tous les éditeurs. Nous vous invitons à mentionner à votre correspondant à l'Insee les noms et caractéristiques du logiciel de gestion utilisé afin que le cahier de spécifications soit adressé à votre fournisseur.

II. QUESTIONNAIRE

Encadré « Commentaires et remarques »

Vous indiquerez dans ce cadre les éventuels événements qui ont eu pour conséquence une modification de votre activité, par exemple une modification de l'hébergement, des travaux importants, etc.

Module I - Caractéristiques connues de votre établissement

En première partie du questionnaire figurent, pré-imprimées, les caractéristiques de votre établissement telles qu'elles sont renseignées dans nos fichiers. En cas de changement ou d'erreur, nous vous invitons à rectifier les informations pré-remplies.

Le type hébergement (ne concerne pas les campings) :

Le questionnaire distingue 7 types d'hébergements collectifs touristiques :

- Hôtel de chaîne intégrée
- Hôtel franchisé
- Hôtel de chaîne volontaire
- Hôtel indépendant
- Résidence de tourisme / Résidence hôtelière
- Village Vacances
- Autre hébergement collectif (dont auberge collective*)

Concernant les hôtels : si votre établissement a une enseigne de chaîne hôtelière, vous êtes :

- Soit indépendant franchisé, et vous avez un statut juridique autonome ;
- Soit hôtel filiale d'un groupe hôtelier (hôtel de chaîne intégrée), et vous êtes un établissement d'une unité juridique en comportant plusieurs.

Si votre hôtel n'a pas une enseigne de chaîne hôtelière, vous pouvez avoir adhéré à une ou plusieurs chaînes volontaires (exemple : Logis, Relais et Châteaux, Best Western...) ; dans le cas contraire, vous êtes indépendant.

** Auberge collective (article L 312-1 du code du tourisme) : cette nouvelle catégorie d'hébergement touristique marchand a été créée pour répondre d'une part à la création d'hébergements hybrides (les « hostels », proches de l'hôtellerie tout en s'inspirant des anciennes auberges de jeunesse), et d'autre part à l'évolution de l'offre des auberges de jeunesse traditionnelles avec des chambres individuelles et de nouveaux services. Elle regroupe les auberges de jeunesse, les « hostels » et les centres internationaux de séjour.*

Le classement officiel :

Le classement déterminé par Atout France va de 1 à 5 étoiles. Les hébergements non classés selon les nouvelles normes sont indiqués « non classé » sur le questionnaire.

La capacité d'accueil :

La capacité d'accueil de votre établissement correspond au nombre total d'hébergements que vous mettez à la disposition de la clientèle, y compris les chambres éventuelles non classées si vous êtes classé.

Ce total est à détailler par type d'hébergement : chambres et appartements. Les bungalows et dortoirs sont considérés comme des appartements.

Capacités d'accueil pour les campings, le terrain a une capacité réglementaire en emplacements Tourisme (ou de passage) et en emplacements Loisirs (ou résidentiels). La somme des emplacements de passage et des emplacements résidentiels correspond au nombre total des emplacements de votre camping.

- Les **emplacements Tourisme ou de passage** sont loués équipés d'un hébergement (tente, caravane, résidence mobile de loisir, HLL...) ou non. Les emplacements équipés d'un hébergement sont dits « équipés » ou encore « locatifs ». Les emplacements non équipés d'un hébergement sont appelés « nus » ou encore « de camping ».
- *A noter : les emplacements nus comprennent notamment :*
 - les emplacements sans hébergement pourvus d'un accès à l'eau et/ou l'électricité
 - les éventuels emplacements prévus pour le stationnement des campings-cars.
- Les **emplacements de loisirs ou résidentiels** sont loués pour la saison ou l'année (contrat de longue durée) à un même client. Celui-ci n'est pas nécessairement présent sur l'emplacement sur toute la période de location. Ces emplacements peuvent éventuellement être reproposés à la location de passage temporairement au cours de la saison : il s'agit alors d'une fréquentation de passage.

IMPORTANT : l'enquête porte sur la fréquentation de passage ; la fréquentation de type résidentiel (donc les séjours des propriétaires ou assimilés) n'est pas comptabilisée. **Toutefois, la fréquentation de passage sur des emplacements résidentiels doit être prise en compte (emplacements résidentiels offerts à la location de passage une partie de la saison).**

Il convient de bien distinguer les séjours longs de passage des séjours résidentiels ; à titre d'exemple, un séjour de 3 mois d'un couple de retraités qui est effectivement présent pendant les 3 mois de location est considéré comme un séjour de passage.

Si l'offre du camping change en cours de saison de manière structurelle (en raison d'installations nouvelles par exemple), les changements devront figurer dans cette partie du questionnaire.

Les dates prévisionnelles de fermeture annuelle pour l'année en cours :

Nous vous demandons de prêter la plus grande attention aux dates de fermeture : elles déterminent le calcul du taux d'occupation (proportion de chambres ou emplacements occupés par rapport au nombre total disponible à la location). Si le nombre de jours d'ouverture est erroné, le nombre total de chambres ou emplacements considérés comme disponibles à la location ne correspondra pas à la réalité

Les jours de fermeture hebdomadaire (ne concerne pas les campings) :

Si votre établissement est fermé systématiquement un ou plusieurs jours dans la semaine, et ce tous les mois (fermé tous les dimanches ou bien ouvert seulement le week-end), veuillez-nous le préciser à cet endroit.

La capacité d'accueil du mois :

Par défaut, cette rubrique est pré-remplie avec la capacité d'accueil indiquée à l'Insee en début d'année ou de saison.

Pour les campings :

Chaque mois la capacité proposée à la **location de passage** peut évoluer essentiellement en raison des emplacements résidentiels proposés au passage certains mois seulement. C'est donc le plus souvent le nombre d'emplacements équipés qui peut varier d'un mois sur l'autre.

Si le nombre d'emplacements proposé à la location de passage est différent pour le mois concerné, vous l'indiquerez ici.

Module II - Occupation des chambres / logements / emplacements au cours du mois

Cette information permettra de calculer des taux d'occupation pour le mois, ou pour toute période infra-mensuelle.

- **Hôtels, résidences de tourisme, villages vacances, etc.** : on compte chaque jour le **nombre de chambres, appartements, bungalows, dortoirs, etc. occupés** dans votre hébergement.
- **Campings** : on compte chaque jour le **nombre d'emplacements** occupés dans votre camping.

Pour les campings : cas particulier des emplacements loués par un tour-opérateur

Les emplacements loués et occupés par un **tour-opérateur** (ou commercialisation indirecte) doivent être comptabilisés. Exemple : le tour-opérateur A occupe 10 emplacements du 5 juillet au 11 juillet (soit 7 nuits) et le tour-opérateur B occupe 20 emplacements du 12 juillet au 25 juillet soit 14 nuits : on comptera alors $10 \times 7 + 20 \times 14 = 350$ emplacements-jours occupés en juillet. Lorsque l'emplacement loué au T.O. n'est pas occupé, il ne sera pas compté. Il peut en revanche vous avoir été rétrocédé par le T.O. ; si cet emplacement a été directement loué par vos soins, il sera comptabilisé normalement dans la grille journalière d'occupation des emplacements.

Remarque : on assimile à la clientèle « Tour-Opérateur » celle dont le séjour a fait l'objet d'une commercialisation indirecte, via un comité d'entreprise ou une agence par exemple.

Par ailleurs afin de faciliter la collecte des arrivées et nuitées sur les emplacements loués aux tour-opérateurs (T.O.), l'Insee tient à votre disposition un questionnaire destiné à chaque T.O., traduit en anglais. Il permet de recenser les séjours des T.O. et d'en déduire les arrivées et nuitées. Votre correspondant vous le transmettra sur demande.

Le premier tableau (total mensuel) doit distinguer d'une part les emplacements nus et les emplacements équipés et d'autre part la commercialisation directe et la commercialisation indirecte

Total du mois (égal à la somme des emplacements occupés chaque jour du tableau ci-dessous)	Par type d'emplacement		Par type de commercialisation	
	Emplacements nus	Emplacements équipés	Directe	Par un Tour-Opérateur (ou commercialisation indirecte)

Nus+équipés
= total du mois

Commercialisation directe
+ T-O = total du mois

Dans le second tableau (occupations journalières), vous indiquerez le nombre d'emplacements occupés chaque jour, sans distinction nus/équipés.

Pour les campings : cas particulier des « garages morts »

Un garage mort est un emplacement nu sur lequel est parqué pour une longue durée une caravane (ou équivalent) non occupée, en général en basse saison.

Les garages morts ne doivent pas être considérés comme des emplacements occupés car ils ne correspondent à aucune fréquentation (arrivées / nuitées).

Module III - Fréquentation mensuelle par pays de résidence habituelle

On compte une arrivée dès qu'une nouvelle personne arrive dans votre établissement le mois concerné. On compte une nuitée par nuit et par personne passée dans votre établissement durant le mois concerné.

Attention : le total des nuitées comprend aussi les nuitées des personnes arrivées le mois précédent.

Exemple : un couple arrive dans un hôtel le 31 janvier pour un séjour de 3 nuits - les arrivées seront comptabilisées en janvier (2 arrivées pour un couple) et les nuitées seront comptabilisées en janvier (1 nuit, soit 2 nuitées pour un couple) et en février (2 nuits soit 4 nuitées).

Cette partie comprend un tableau synthétique permettant de distinguer les arrivées et nuitées de voyageurs résidant en France et celles des voyageurs originaires d'un pays étranger. Le second tableau permet de connaître les pays de résidence des voyageurs originaires d'un pays étranger : la somme des arrivées/nuitées par pays de ce tableau doit correspondre aux arrivées/nuitées de la ligne « total étranger » du tableau synthétique.

Si toutefois vous ignorez le pays de résidence d'une partie de votre clientèle, vous comptabiliserez les arrivées et nuitées concernées dans la case « non connue » du tableau synthétique.

Certains hôtels utilisent le terme « recouche » dans la gestion : il faut alors additionner les arrivées et les recouches pour obtenir les nuitées.

Les arrivées et nuitées devront être réparties selon le pays de résidence des touristes (indépendamment de leur nationalité).

Pour les campings : les arrivées et nuitées des tours-opérateurs doivent être comptabilisées.

Module IV - Profil de la clientèle (*ne concerne pas les campings*)

Il est demandé d'estimer la part que représente la clientèle professionnelle dans l'ensemble des nuitées du mois. On entend par clientèle professionnelle, les touristes se déplaçant pour raison professionnelle hors de leur domicile habituel : clients d'affaire, VRP, personnels de chantiers.

Module V - Chiffre d'affaires hébergement HT

Le chiffre d'affaires mensuel HT représente le **total des montants facturés par l'hébergement** au titre du mois concerné (montants hors taxes). Il ne s'agit pas des encaissements.

S'il n'est pas possible pour un hébergement de séparer les facturations en cas de séjour à cheval sur 2 mois, le CA à la date de facturation (CA hors taxe déclaré pour le paiement de la TVA) est accepté à défaut.

Champ : seuls **les revenus provenant de l'activité d'hébergement** sont concernés par l'enquête. Ils comprennent les services de type hôtelier proposés avec supplément dans les hébergements (lits faits à l'arrivée, ménage en fin de séjour, location de draps).

Éléments hors champ : il est demandé dans la mesure du possible de ne pas intégrer dans le chiffre d'affaires :

- les activités de restauration et les services annexes (locations de salles pour des colloques, prestations annexes telles que : activités sportives, parking, etc.)
- la location de petit matériel (par exemple la location de barbecue ou réfrigérateur proposée par un camping) ;
- les activités annexes : restauration, commerce (dépôt de pain...), activités payantes éventuellement proposées par hébergement (notamment accès à des équipements de loisirs ou sportifs, cours sportifs, accueil enfants, etc.).

Si vous utilisez un logiciel de gestion, nous vous invitons à vous renseigner auprès de votre éditeur de logiciel sur la possibilité d'éditer le chiffre d'affaires à partir du logiciel.

Cas particulier des petits-déjeuners : il est préférable que le montant indiqué ne les comprenne pas. Toutefois, s'il est impossible de les isoler de l'activité « hébergement », le chiffre d'affaires y compris petits déjeuners pourra être accepté.

Pour les campings : le chiffre d'affaires intègre l'activité menée directement auprès de la clientèle mais aussi celle liée à la commercialisation indirecte d'emplacements par l'intermédiaire de tour-opérateur (T.O.)

A noter : pour cette donnée, tout autant que pour les autres informations de l'enquête, l'Insee garantit la confidentialité des réponses, avec en particulier la garantie que les données ne peuvent en aucun cas être transmises à des tiers, y compris aux services fiscaux.