

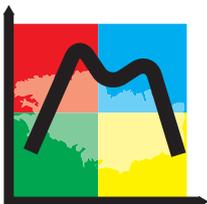
Octant Analyse

Tourisme

Numéro 17 - Juillet 2011

Nouveau regard sur la fréquentation des hôtels bretons : des prestations plus prisées que d'autres

Les hôtels bretons offrent des prestations variées. Certaines influent sur leur fréquentation. Les grands hôtels, les hôtels de chaîne et les hôtels mettant l'accent sur la communication sont plus fréquentés. Six profils-types d'hôtels bretons se distinguent. Les petits hôtels en campagne ou en bord de mer sont moins souvent occupés que les hôtels-restaurants moyen ou haut de gamme. Les grands hôtels de périphérie de ville ou de centre-ville louent plus souvent leurs chambres.



RÉSEAU
MORGOAT

Module
Hôtellerie

En 2010, le parc hôtelier breton compte 884 établissements. En moyenne sur l'année, les chambres des hôtels bretons sont occupées une nuit sur deux. Le taux d'occupation est moindre qu'en France (52 %, contre 59 %) et très saisonnier. La clientèle professionnelle représente 42 % des nuitées, comme en France (44 %). Elle est présente tout au long de l'année, surtout en basse saison. La clientèle étrangère est moins nombreuse qu'au niveau national (16 %, contre 34 % des nuitées). Elle privilégie la haute saison. Les prestations offertes par les hôtels à la clientèle sont variées et influent sur la fréquentation hôtelière.

Les hôtels de chaîne et les services de communication plébiscités par la clientèle

Les clients recherchent un hébergement disposant de certaines prestations.

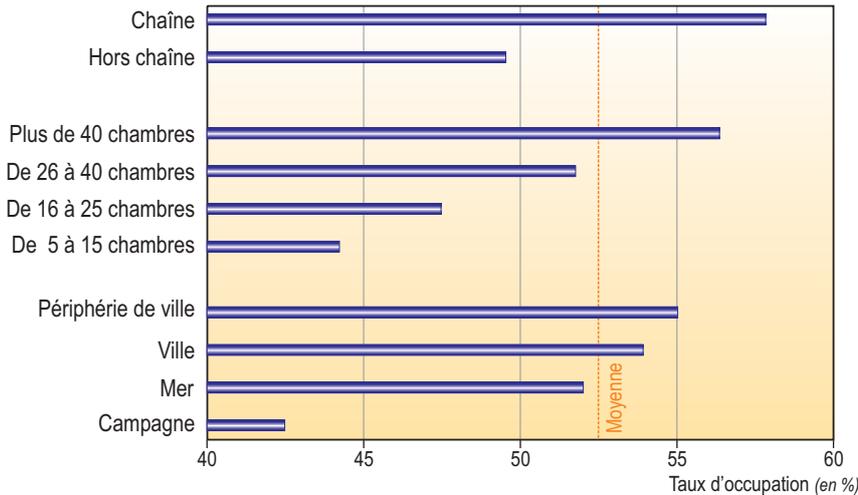
Les hôtels de chaîne ont une fréquentation supérieure : 58 % de taux d'occupation, contre 50 % pour les hôtels

hors chaîne. Ils sont de grande taille : 86 % offrent plus de 40 chambres, contre seulement 10 % pour les autres hôtels. Ils assurent un certain niveau de prestations du fait de leur structuration.

Les hôtels offrant des services de communication ont de meilleurs taux d'occupation. Permettre la réservation en ligne ou via une centrale d'appel, proposer l'accès internet à l'hôtel, maîtriser l'anglais sont des prestations appréciées des clients. Si le coût d'investissement peut paraître élevé pour l'hôtelier, le coût d'utilisation est faible voire nul, les prestations étant mutualisées entre les clients. La plupart des hôtels bretons offrent ces services. Les hôtels qui n'en disposent pas sont moins fréquentés.

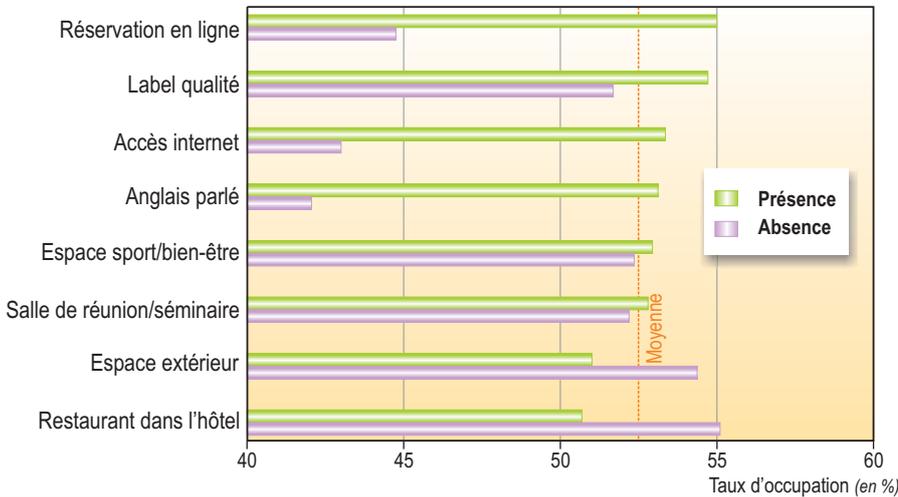
Seulement un quart des hôtels sont labellisés Qualité Tourisme. Pourtant, cette reconnaissance est un atout pour la visibilité de l'hôtel. Excepté en périphérie de ville, les hôtels labellisés ont un taux d'occupation meilleur (+ 5 points en bord de mer, + 6 points en campagne et en ville, - 9 points en périphérie de ville).

Les caractéristiques des hôtels influent sur leur fréquentation



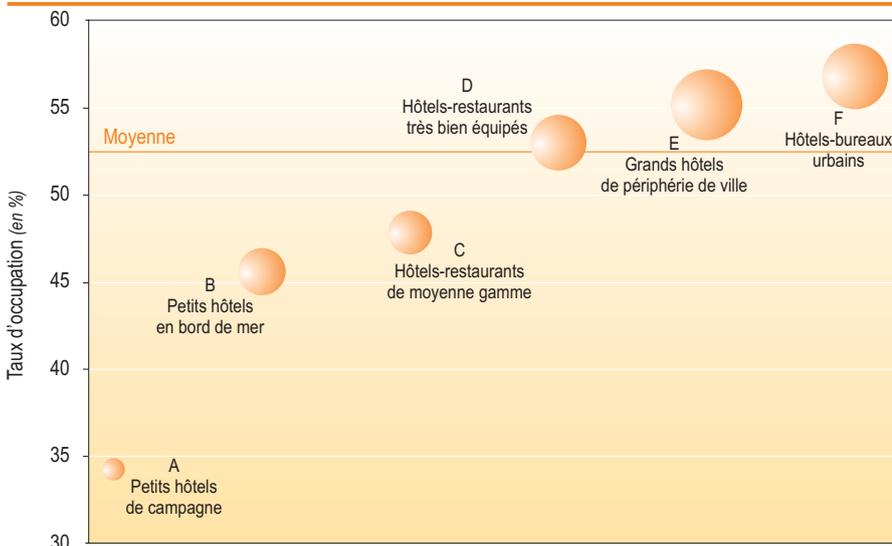
Champ : hôtels bretons, ouverts en 2010
 Source : Insee - DGCIS - Réseau MORGOAT, module hôtellerie

Les prestations des hôtels influent sur leur fréquentation



Champ : hôtels bretons, ouverts en 2010
 Source : Insee - DGCIS - Réseau MORGOAT, module hôtellerie

Fréquentation des hôtels selon la typologie (taille des ronds : nombre de chambres offertes)



Champ : hôtels bretons, ouverts en 2010
 Source : Insee - DGCIS - Réseau MORGOAT, module hôtellerie

L'offre déployée dans les territoires de forte densité de population est privilégiée par les clients. Les hôtels situés en ville ou en périphérie ont des taux d'occupation supérieurs à ceux situés en campagne.

Les clients préfèrent se restaurer en dehors de l'hôtel

Les hôtels-restaurants ont un taux d'occupation inférieur à ceux sans restaurant (51 %, contre 55 %). Hôtelier et restaurateur sont deux métiers distincts demandant une grande disponibilité. Par ailleurs, les clients souhaitent avoir le choix sur le type de restauration. En périphérie des villes, zones de restauration, le taux d'occupation des hôtels sans restaurant est ainsi plus élevé : 59 %, contre 50 % pour ceux avec restaurant. En campagne comme en bord de mer, que l'hôtel dispose d'un restaurant ou non, le taux d'occupation est similaire. Ce service peut en effet être apprécié des clients s'il n'en existe pas à proximité.

Disposer d'un espace extérieur (jardin, parc, terrasse) n'attire pas forcément la clientèle hôtelière. Le taux d'occupation des hôtels en proposant est de 51 %, contre 54 % pour ceux sans espace extérieur. Toutefois, c'est un agrément plus apprécié en campagne qu'en périphérie de ville. Le taux d'occupation des hôtels avec espace extérieur est ainsi inférieur de 8 points en périphérie de ville, et supérieur de 7 points en campagne.

Les différentes classes d'hôtels

Pour mieux différencier les hôtels bretons selon leurs caractéristiques, des classes ont été constituées. Elles permettent de distinguer 6 profils d'hôtels. En ville ou en campagne, inclus dans une chaîne ou non, de 5 à 200 chambres, proposant un large éventail de prestations ou non, tels sont les principaux critères qui déterminent ces profils-types d'hôtels bretons (voir méthodologie).

Classe A - Petits hôtels de campagne (70 hôtels)

Cette classe est composée de petits hôtels aux prestations minimales. Avec 12 chambres en moyenne, la moitié de ces hôtels se situent en campagne. Par rapport aux autres hôtels, ils sont plus souvent localisés dans les Côtes-d'Armor et moins souvent dans le Finistère. Leur taux d'occupation est le plus faible des hôtels bretons (34 %).

Les trois quarts des hôtels de la classe disposent d'un restaurant. Ce service apporte un complément d'activité. Les prestations de ces hôtels sont quasi-inexistantes. Même les prestations largement répandues dans les hôtels bretons sont absentes de cette classe.

Seuls 7 % des hôtels de ce groupe permettent la réservation en ligne ou via une centrale d'appel. Ils ne sont que 20 % à proposer un accès internet et 23 % à parler anglais.

Classe B - Petits hôtels en bord de mer (220 hôtels)

La plupart des hôtels de cette classe sont situés le long des côtes bretonnes. D'autres se trouvent dans les villes, parfois côtières. Ces hôtels n'appartiennent pas à des chaînes hôtelières. Ils sont de petite taille : deux tiers ont moins de 15 chambres. Ces hôtels louent en moyenne 46 % de leurs chambres. Ce taux est supérieur à celui des hôtels de la classe A, mais inférieur au taux moyen des hôtels bretons. La clientèle professionnelle ne représente qu'un tiers des nuitées.

Les prestations de ces hôtels sont restreintes, mais ciblées. La majorité propose deux prestations : l'accès internet pour les clients (disponible dans 72 % de ces hôtels) et la maîtrise de l'anglais. En revanche, la possibilité de réserver son séjour sur internet ou via une centrale d'appel est rare (14 % des hôtels).

Classe C - Hôtels-restaurants de moyenne gamme (160 hôtels)

Cette classe regroupe des hôtels aux caractéristiques proches du profil moyen des hôtels bretons. Quasiment tous mettent une connexion internet à disposition des clients et parlent anglais. La moitié permet la réservation en ligne. Un hôtel sur cinq est labellisé Qualité Tourisme.

Pourtant, le taux d'occupation moyen de ces hôtels est plus faible (48 %) que celui de l'ensemble des hôtels bretons. En effet, les

hôtels de cette classe sont plus petits que la moyenne. Ils sont plus souvent localisés à la campagne. La grande majorité (92 %) dispose d'une terrasse, d'un jardin ou d'un parc. Les trois quarts de ces hôtels disposent également d'un restaurant.

Classe D - Hôtels-restaurants très biens équipés (130 hôtels)

Les prestations proposées par ces grands hôtels sont très complètes. En plus d'offrir les services les plus répandus, ils disposent d'équipements haut de gamme. L'hôtel comprend très souvent un espace de détente extérieur (94 %) ou une salle de réunion ou de séminaire (70 %). 84 % de ces hôtels proposent une salle de sport ou un espace bien-être (piscine, Spa...). Ils s'adressent plus à une clientèle de loisirs : 80 % des nuitées. Leur taux d'occupation (53 %) est similaire à celui de l'ensemble des hôtels bretons. Ces hôtels sont situés en campagne ou en bord de mer. Ils sont plus présents que les autres dans le Finistère et le Morbihan. A contrario, ils sont moins nombreux en Ille-et-Vilaine.

Classe E - Grands hôtels de périphérie de ville (120 hôtels)

Cette classe est composée de grands hôtels de chaîne. L'hébergement des professionnels est leur cœur de métier (58 % de clientèle professionnelle). Leur taux d'occupation (55 %) est meilleur que celui de l'ensemble des hôtels bretons. Avec 54 chambres en moyenne, ces hôtels ont la plus grande capacité. Les trois quarts sont situés en périphérie de ville. Ils sont surreprésentés en Ille-et-Vilaine et peu présents dans les

Côtes-d'Armor et le Morbihan.

Ces hôtels appartiennent souvent à une chaîne : 72 %, contre 6 % pour les autres classes. Leur appartenance à un réseau fait office de label qualité. Très peu sont certifiés Qualité Tourisme. Dans ces hôtels, l'accent est également mis sur la communication. Quasiment tous proposent la réservation en ligne, mettent un accès internet à disposition des clients et parlent anglais. Contrairement aux autres, la majorité ne propose pas de restaurant ; leurs clients trouvent généralement ce service à proximité.

Classe F - Hôtels-bureaux urbains (180 hôtels)

Avec 57 % des chambres louées, ces hôtels ont le taux d'occupation le plus élevé de Bretagne. Ils accueillent plus de clientèle étrangère que les autres classes : une nuitée sur cinq.

La communication est l'atout de ces hôtels. Ce sont les plus ouverts sur le monde numérique. Presque tous disposent d'un accès internet pour les clients et permettent la réservation en ligne ou via une centrale d'appel. Contrairement aux autres, la majorité (61 %) sont certifiés Qualité Tourisme. On y parle couramment l'anglais.

Si quasiment tous se situent en ville, certains se trouvent également en bord de mer. Les deux tiers proposent une salle de réunion ou de séminaire. Quelques-uns de ces hôtels sont intégrés dans une chaîne hôtelière.

■ Jessica Viscart

(Comité Régional du Tourisme de Bretagne)

■ Jean-François Hervé

Principales caractéristiques des six familles d'hôtels bretons

	Classe A Petits hôtels de campagne	Classe B Petits hôtels en bord mer	Classe C Hôtels-restaurants de moyenne gamme	Classe D Hôtels-restaurants très bien équipés	Classe E Grands hôtels de périphérie de ville	Classe F Hôtels-bureaux urbains	Ensemble
Nombre d'hôtels	69	221	164	128	124	178	884
Nombre moyen de chambres par hôtel	12	17	19	38	54	34	28
Part des hôtels concernés (en % dans la classe)							
Accès internet	20	72	95	95	94	98	84
Réservation en ligne	7	14	55	80	91	89	57
Anglais parlé	23	90	91	100	94	95	88
Appartient à une chaîne (intégrée ou franchise)	0	0	1	9	72	17	15
Restaurant dans l'hôtel	77	57	74	84	42	56	63
Label Qualité Tourisme	1	0	20	33	13	61	23
Fréquentation							
Taux d'occupation (en % des chambres offertes)	34,2	45,6	47,8	53,0	55,2	56,8	52,5
Part de la clientèle professionnelle (en % des nuitées)	51	32	33	20	58	49	42
Part de la clientèle étrangère (en % des nuitées)	13	17	16	16	14	20	16

Lecture : parmi les 69 hôtels de la classe A, 20 % proposent un accès internet à la clientèle.

Champ : hôtels bretons ouverts en 2010

Source : Insee - DGCS - Réseau MORGOAT, module hôtellerie

Sources

L'enquête de fréquentation hôtelière est réalisée par voie postale chaque mois de l'année auprès de tous les hôtels classés 0, 1, 3, 4 ou 5 étoiles et les hôtels de chaîne non classés. Pour les hôtels classés 2 étoiles, elle concerne un échantillon de 80 % des établissements. Le taux de réponse obtenu permet de couvrir 86 % des chambres offertes par les hôtels bretons durant l'année 2010. Il en résulte une incertitude des résultats variable d'un mois à l'autre et évaluée en août 2010 à + ou - 0,6 point pour le taux d'occupation et + ou - 3 % pour le nombre de nuitées en Bretagne.

L'Insee et la Direction Générale de la Compétitivité, de l'Industrie et des Services (DGCIS) effectuent l'enquête en partenariat au niveau national. En Bretagne, une extension de l'enquête complète le dispositif par un partenariat entre l'Insee Bretagne et le réseau MORGOAT (Mise en Oeuvre Régionale et Globale de l'Observation et de l'Activité Touristique) - module hôtellerie. Ce réseau est animé par le pôle observatoire du Comité Régional du Tourisme de Bretagne.

Les partenaires du tourisme en Bretagne partagent le **Système d'Information Touristique Breton (SITB)**, s'appuyant sur une collecte départementale. Chaque année, un questionnaire de mise à jour des variables descriptives des établissements touristiques est adressé à l'ensemble des professionnels, notamment aux hôteliers.

Typologie : les six familles d'hôtels bretons

À partir des données du SITB, une classification ascendante hiérarchique des hôtels a été réalisée. Elle s'appuie sur les variables :

- **localisation** : **campagne** (à la campagne, en forêt), **bord de mer** (accès direct plage, bord de mer, vue mer, sur une île), **ville** (centre-ville, ville, quartier gare), **périphérie de ville** (périphérie de la ville). La modalité 'bord de mer' est la seule à pouvoir être cumulée avec une autre ;
- **taille de l'hôtel** : de 5 à 15 chambres, de 16 à 25 chambres, de 26 à 40 chambres, plus de 40 chambres ;
- **équipement présent ou absent** : **séminaire/réunion** (salle de réunion, séminaire), **sport/bien-être** (hammam, jacuzzi, piscine, piscine couverte, piscine ludique, salle de sport, sauna, solarium, Spa, tennis, squash), **accès internet** (wifi, accès internet, accès internet dans les chambres, cyber espace), **espace extérieur** (parc, jardin, terrasse), **restaurant, parking** ;
- **prestation d'accueil présente ou absente** : **anglais parlé, site internet, réservation en ligne** (centrale de réservation, réservation en ligne), **label Qualité Tourisme, chaîne/label** (Ibis, B&B, Logis de France, Relais&Châteaux...).

Cette méthode permet de regrouper des hôtels proches pour un certain nombre de critères, mais dissemblables. Les variables les plus contributives à la création de ces classes sont la localisation des établissements, la présence d'un restaurant, l'appartenance à une chaîne, un label et la taille de l'établissement. L'analyse aboutit à six familles d'hôtels. Chacune est ensuite décrite en s'appuyant sur les caractéristiques qui la différencient des autres hôtels bretons. Les données de l'enquête de fréquentation hôtelière ne participent pas à la constitution des classes. Elles illustrent l'activité des hôtels de chaque classe.

Définitions

- Le **taux d'occupation** est le rapport entre le nombre de chambres occupées et le nombre de chambres effectivement offertes.
- Les **nuitées** correspondent au nombre total de nuits passées par les clients dans un hôtel. Un couple séjournant trois nuits consécutives dans un hôtel compte ainsi pour six nuitées, de même que six personnes ne séjournant qu'une nuit.

Pour en savoir plus

- [Saison touristique 2010 dans les hôtels et campings bretons : un timide retour des touristes étrangers](#) / Carmen Ermacora, Valérie Mariette ; Insee Bretagne. - Dans : *Octant Analyse* ; n° 15 (2011, fév.). - 4 p.
- [Hôtels et campings privés en Bretagne : à la recherche d'un nouveau modèle](#) / Florence Le Bris, Carole Rieu ; Insee Bretagne ; Observatoire Tourisme Bretagne. - 2010. - Dans : *Octant Analyse* ; n° 4 (2010, juil.). - 4 p.
- [Le tourisme en 2010 - Embellie pour les hôtels, beau fixe pour les campings](#) / Séverine Francastel, Dominique Pallez ; Direction générale de la Compétitivité, de l'Industrie et des Services ; Insee. - Dans : *Insee Première* ; n°1344 (2011, avr.). - 4 p.
- [Le tourisme en France : édition 2008](#) / coordination Marie-Anne Le Garrec. - Paris : Insee, 2009. - 268 p. - (Références).
- [Fiche régionale de conjoncture de l'activité touristique](#) : [mensuel] / Observatoire régional du tourisme de Bretagne. - Rennes : ORTB, 2011. - 2 p.
- [Bilan de la saison touristique en 2010](#) / Observatoire régional du tourisme de Bretagne. - Rennes : ORTB, 2011. - 4 p.
- [Mémento du tourisme 2010](#) / Ministère de l'économie des finances et de l'industrie, Direction générale de la compétitivité, de l'industrie et des services ; coordination Lise Dervieux, Gwenaëlle Solognac. - 2011. - 149 p.
- [Conjoncture hôtelière](#) [mensuel] / Direction générale de la Compétitivité, de l'Industrie et des Services. - Paris : DGCIS, [2011].
- Insee Bretagne (www.insee.fr/fr/regions/bretagne)
- Espace acteurs du tourisme en Bretagne ([//pro.tourisembretagne.com](http://pro.tourisembretagne.com))
- Insee (www.insee.fr)
- DGCIS (www.tourisme.gouv.fr)

Directeur de la Publication : Michel Guillemet

Rédactrice en chef : Sylvie Lesaint

Composition : Brigitte Cariou

ISSN 2105-1151 - © Insee 2011 - Dépôt légal : 3^e trimestre 2011

INSEE Bretagne
36, place du Colombier
CS 94439
35044 RENNES Cedex

Pour tout renseignement statistique :
09 72 72 40 00 (tarification appel local)