



# **BSERVATOIRE** des chambres d'hôtes **GÎTES DE FRANCE 2014**



Enquête réalisée par la Fédération Nationale des Gîtes de France®  
auprès des propriétaires de chambres d'hôtes – adhérents Gîtes de France.

août - septembre 2014

# Sommaire

<b>1.</b>	<b>Objectifs et méthodologie de l'observatoire</b>	<b>1</b>
<b>2.</b>	<b>Présentation du parc des chambres d'hôtes Gîtes de France®</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>Résultats économiques</b>	<b>12</b>
3.a	Évolution de l'activité sur les 3 dernières années	13
3.b	Analyse des chiffres d'affaires	19
3.c	Comparaison des structures avec ou sans "Table d'hôtes"	23
<b>4.</b>	<b>Communication des propriétaires</b>	<b>30</b>
<b>5.</b>	<b>Analyse de la clientèle</b>	<b>38</b>
<b>Annexe :</b>	<b>Taxe de séjour et les chambres d'hôtes Gîtes de France®</b>	<b>45</b>

# 1

## Objectifs et méthodologie de l'observatoire



# Objectifs de l'Observatoire

La volonté d'apporter le meilleur service possible à nos adhérents

1

Disposer d'informations nouvelles et exclusives sur le parc de structures et la clientèle des chambres d'hôtes Gîtes de France

2

Présenter les résultats de cette recherche aux diverses manifestations prévues en 2015 pour célébrer le 60ème anniversaire des Gîtes de France

3

Continuer de défendre les intérêts de nos adhérents lors des discussions avec les pouvoirs publics, les élus, les collectivités, en disposant d'éléments quantitatifs fiables

# Méthodologie de l'Observatoire

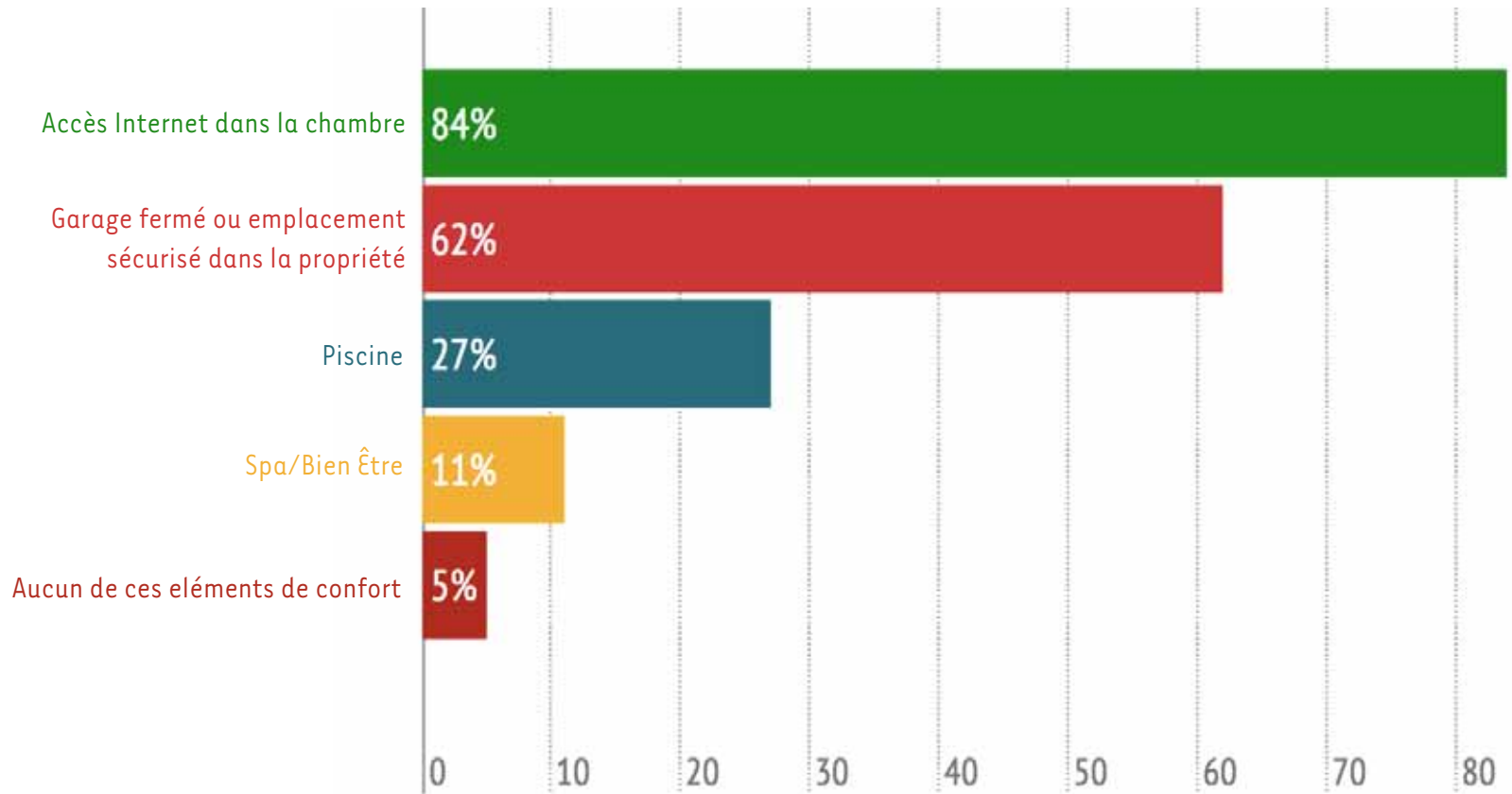
- 83 relais Gîtes de France ont participé à l'enquête
- 18 % des adhérents ont répondu à l'enquête, soit 1860 réponses
- L'analyse statistique des résultats a été effectuée en utilisant les options du logiciel "SPHINX"
- Des tris croisés ont été réalisés sur les variables économiques, juridiques et commerciales de l'activité des chambres d'hôtes Gîtes de France®
- Les résultats de l'enquête sont représentatifs avec une marge d'erreur de 2,1 % et un taux de confiance de 95 %



**2**

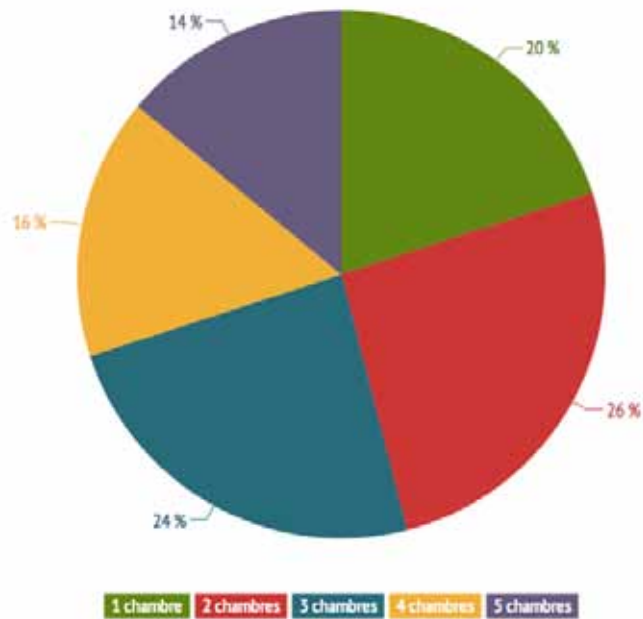
## **Présentation du parc des chambres d'hôtes Gîtes de France®**

## Éléments de confort des chambres d'hôtes Gîtes de France®

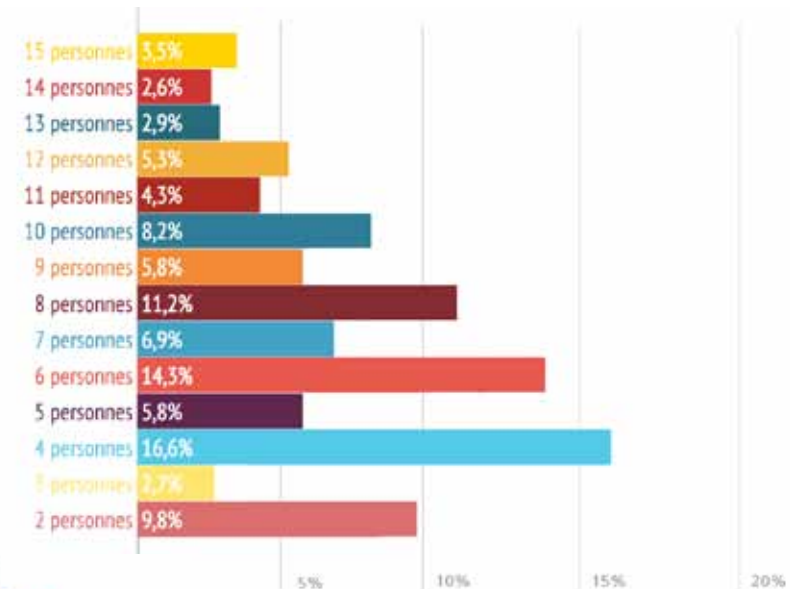


Le **spa/bien-être** et la **piscine** sont les éléments de confort typiques pour les **grandes structures classées 4 et 5 épis** avec une capacité d'accueil de **11 personnes et plus**.

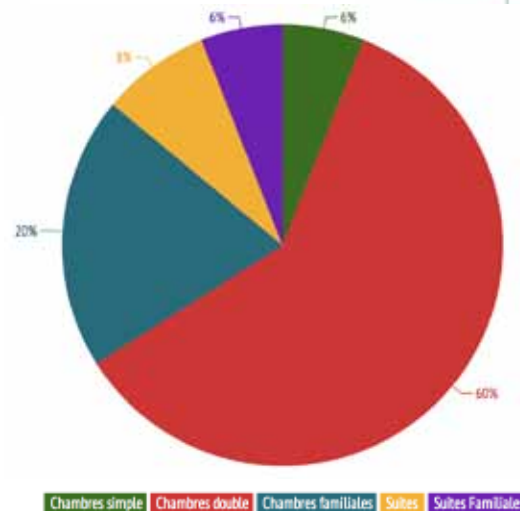
## Répartition des maisons d'hôtes selon le nombre de chambres



## Répartition des maisons d'hôtes selon la capacité générale

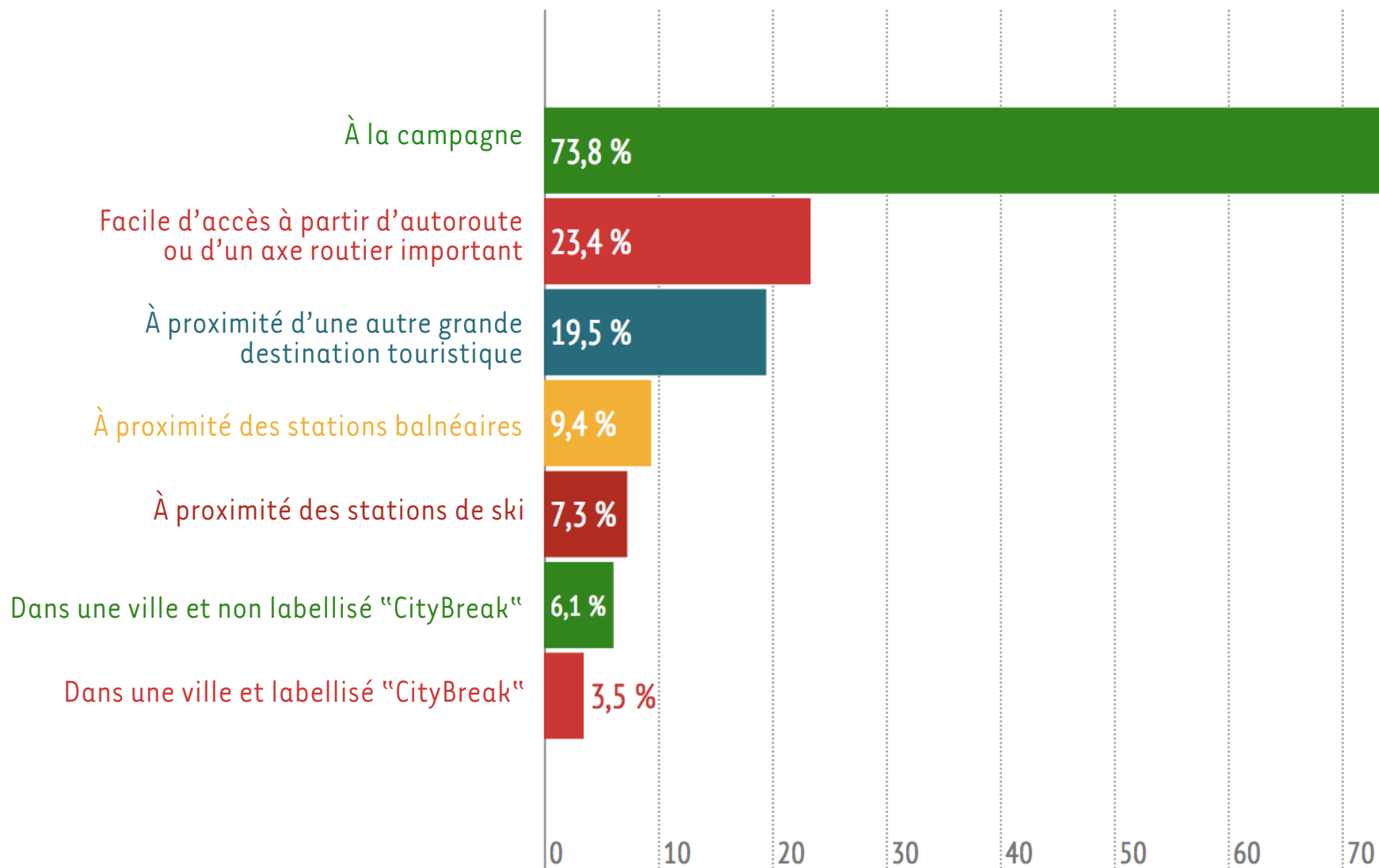


## Répartition des chambres par type

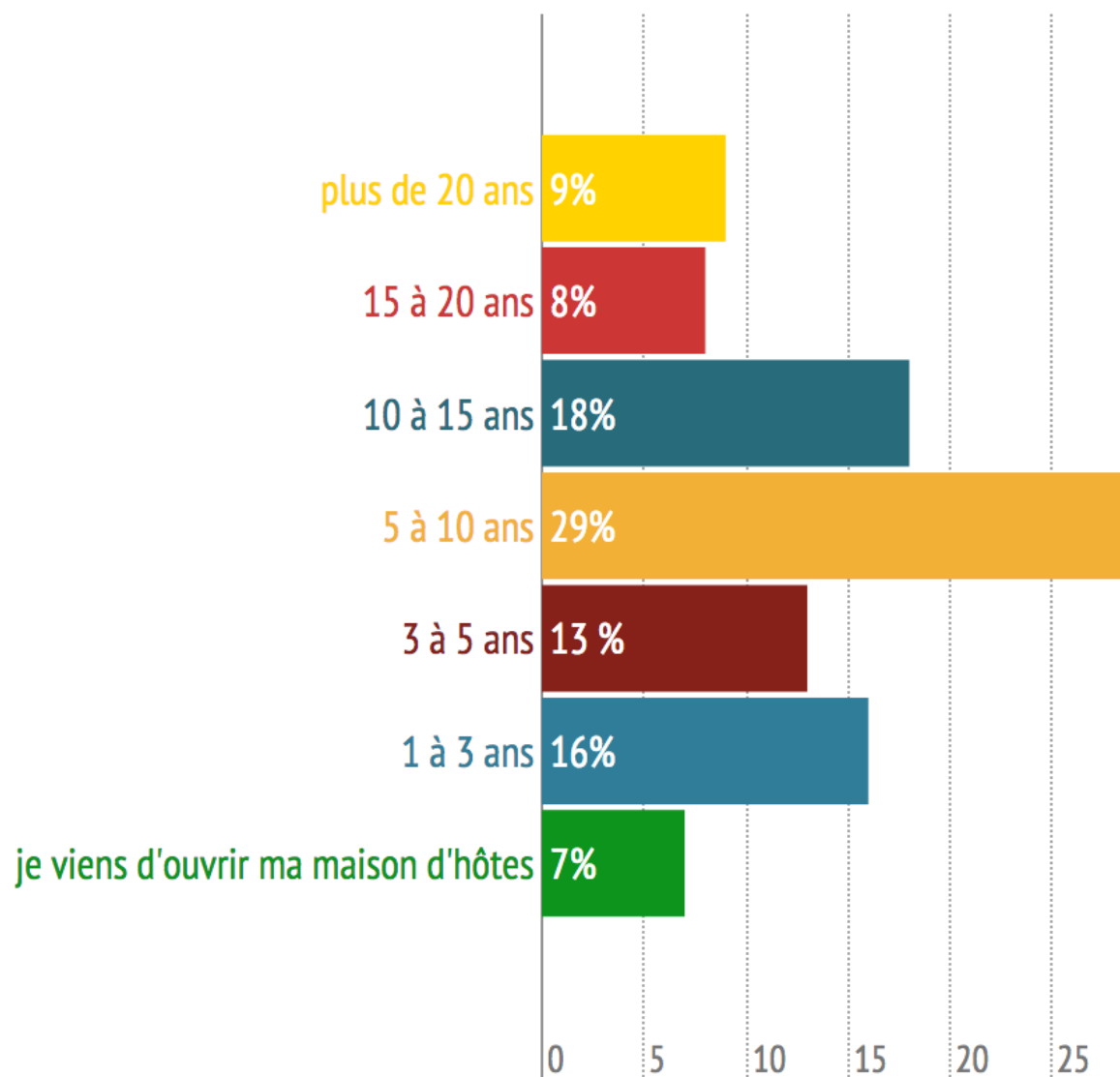




# Localisation des chambres d'hôtes



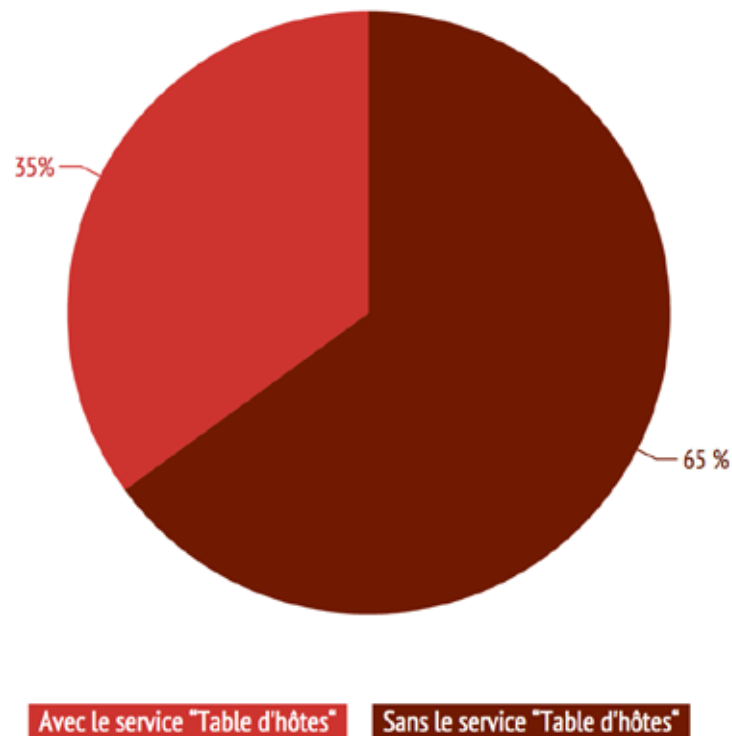
# Ancienneté dans l'activité de chambres d'hôtes



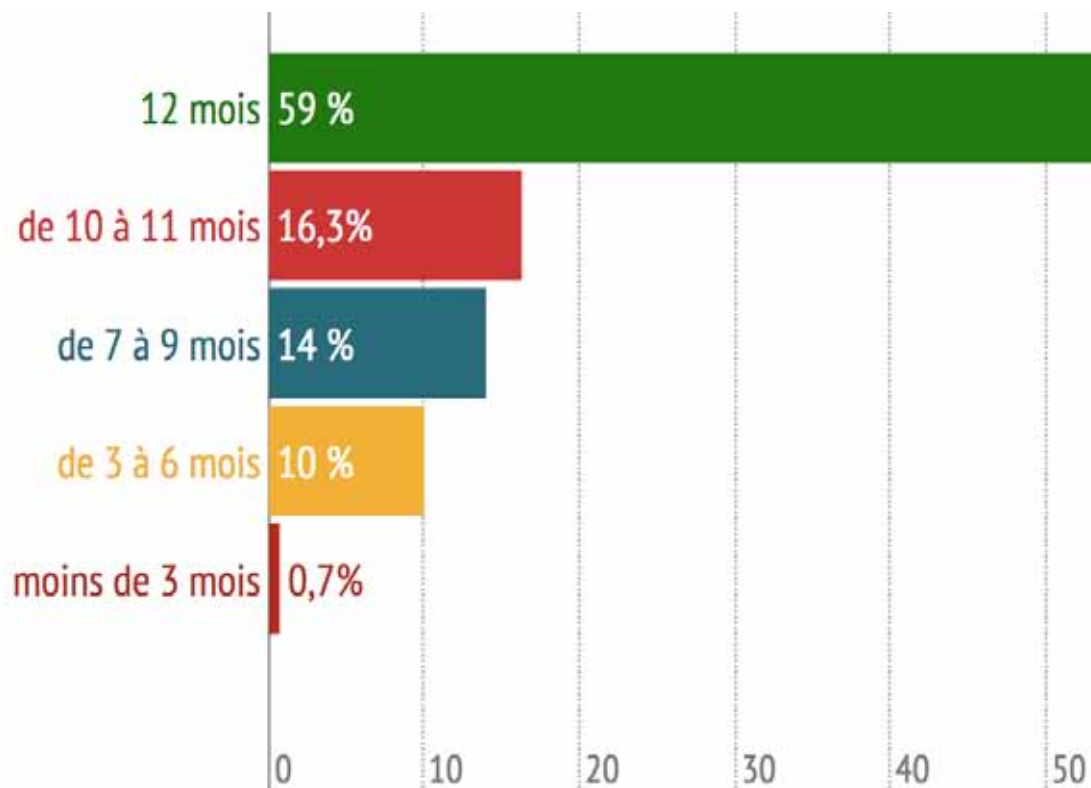
## Répartition des maisons d'hôtes selon le niveau de classement



## Répartition des maisons d'hôtes selon le service "Table d'hôtes"

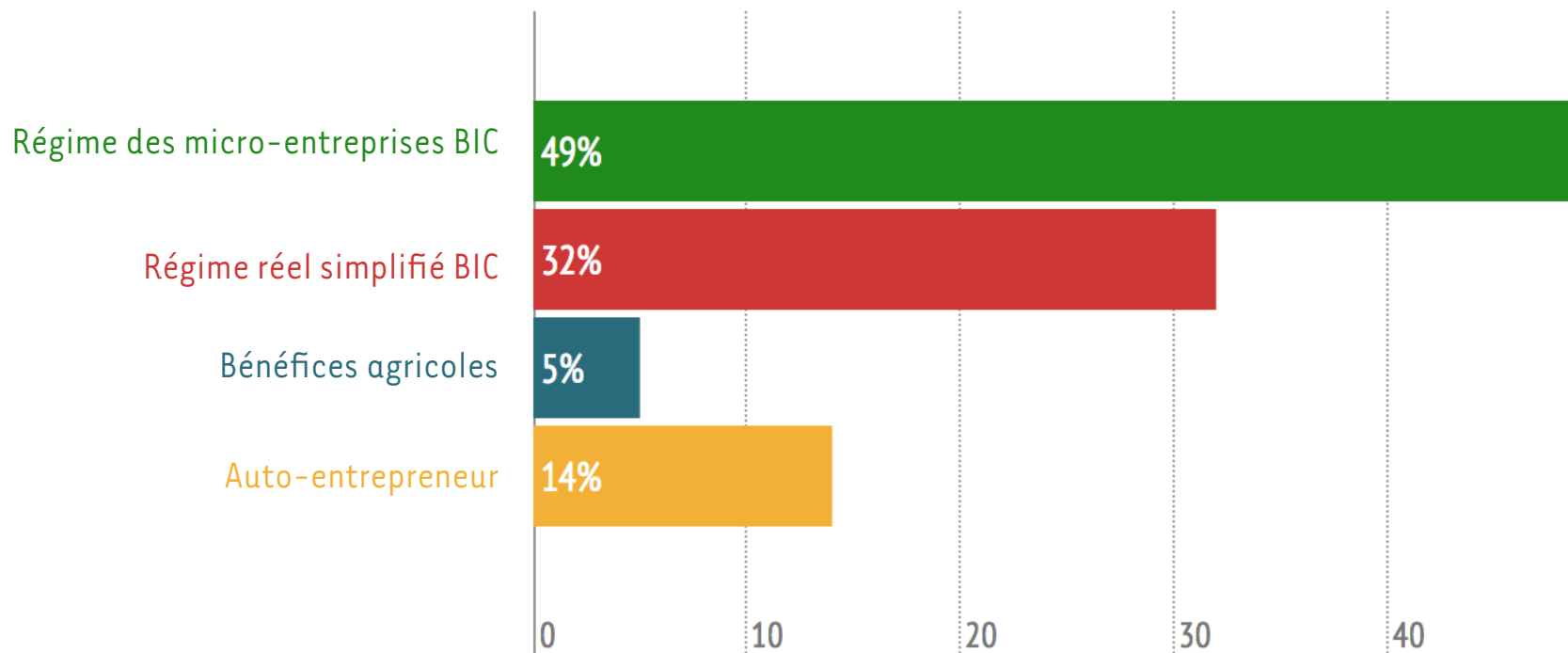


## Durée d'ouverture des maisons d'hôtes sur l'année 2013



En moyenne les chambres d'hôtes Gîtes de France® fonctionnent  
**10,3 mois / an**

# Régime fiscale des propriétaires de chambres d'hôtes



**100%** des propriétaires **déclarent leur activité en mairie**

**77%** des propriétaires **ne sont pas assujettis à la TVA**

**88%** des chambres d'hôtes **sont gérées à titre individuel**

**47%** des propriétaires **sont immatriculés au Registre du Commerce et des Sociétés**

**60%** des propriétaires **ont un numéro SIRET**

**66%** des propriétaires **ont un revenu imposable ne dépassant pas le seuil d'affiliation social de 4 881 €**

**65%** des propriétaires **ne sont pas inscrits au RSI**

# 3

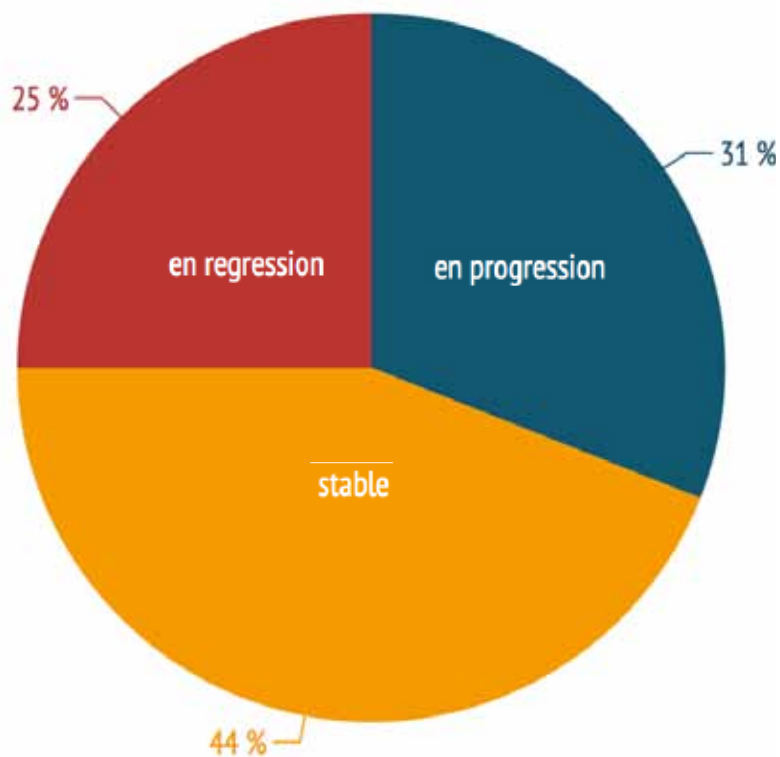
## Résultats économiques



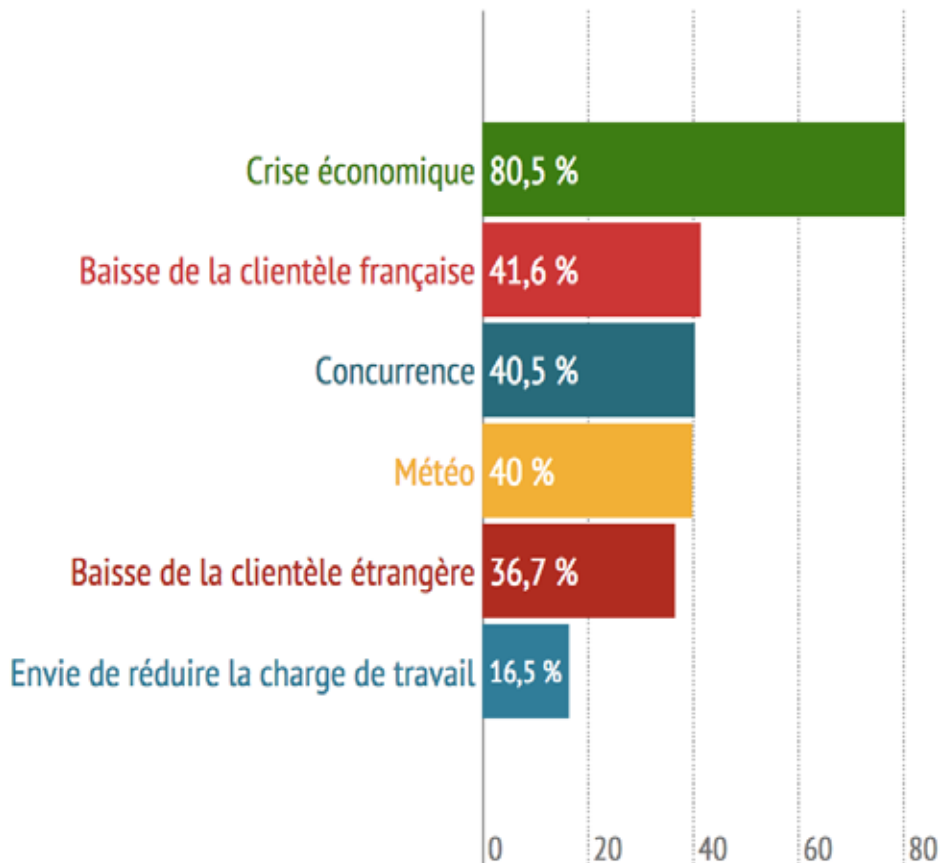
3.a

## Évolution de l'activité sur les 3 dernières années

## Tendance de l'activité sur les 3 dernières années



## Principaux motifs de régression de l'activité





# Caractéristiques des structures selon l'évolution de leur activité, 1/3

	Structure en PROGRESSION	Structure en STAGNATION	Structure en REGRESSION
Type d'activité	Activité principale	Activité secondaire	Activité secondaire
Localisation	En ville, labellisée "CityBreak"	Dispersés dans toutes les zones	Proche des stations balnéaires
Ancienneté de fonctionnement	moins de 5 ans	5 à 15 ans	Supérieure à 10 voir 15 ans
Niveau de classement	4 épis Classement "premium" pour les "CityBreak"	3 épis et 5 épis	2 épis et 1 épi

## Éléments de confort

Accès Internet	90 %	84 %	76 %
Garage fermé ou emplacement sécurisé dans la propriété	64 %	62 %	59 %
Service «Table d'hôtes»	49 %	38 %	39 %
Service «Spa / Bien-être»	15 %	10 %	8 %

## Caractéristiques des structures selon l'évolution de leur activité, 2/3

### Quelques chiffres

	Structure en PROGRESSION	Structure en STAGNATION	Structure en REGRESSION
Budget total de promotion	800 euros	620 euros	560 euros
Régime fiscal	Régime réel simplifié BIC	Régime des micro-BIC	Régime des micro-BIC
Propriétaires assujettis à la TVA	28 %	21 %	20 %
Paiement de cotisations sociales	43 %	34 %	28 %

## Caractéristiques des structures selon l'évolution de leur activité, 3/3

### Comportements d'achat

	Structure en PROGRESSION	Structure en STAGNATION	Structure en REGRESSION
Comportements de la clientèle	Pas de changements notoires	Augmentation des réservations de dernière minutes (moins de 3 jours)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plus de demande de négociation des tarifs</li> <li>- Plus d'annulations de dernière minutes</li> </ul>
Supports de communication	booking.com / abritel.fr Site personnel	Les guides touristiques de Gîtes de France l'office du tourisme	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Guides touristiques Gîtes de France</li> <li>- autres guides touristiques</li> <li>- pagesjaunes.fr</li> <li>- Bouche à oreille</li> </ul>
Moyens de paiement acceptés	Carte bancaire / paypal / virement/ Wonderbox	Chèques cadeaux Gîtes de France	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Espèces</li> <li>- Chèques</li> <li>- Chèques vacances</li> </ul>

### Informations complémentaires

Présence d'un album photo	96 %	89 %	92 %
Affichage des disponibilités	69 %	48 %	61 %
Réservation en ligne	46 %	33 %	33 %
Contrat par mail	38 %	27 %	32 %

# Typologie de clientèle

## Pour les structures en **progression** :

71,5 % des clients sont français et 28,5 % sont étrangers (néerlandais et anglais)

9 % des clients sont des clients réguliers

**Motif principal de séjour** : le tourisme

**Mode de réservation** : Les différents sites web (hors le site Gîtes de France), le site du propriétaire

## Pour les structures en **stagnation** :

75 % des clients sont français et 25 % sont étrangers (suisse et allemands)

18 % des clients sont des clients réguliers

**Motif principal de séjour** : le tourisme

**Mode de réservation** : Sites web Gîtes de France®, téléphone

## Pour les structures en **regression** :

77 % des clients sont français et 23 % sont étrangers

16 % des clients sont des clients réguliers

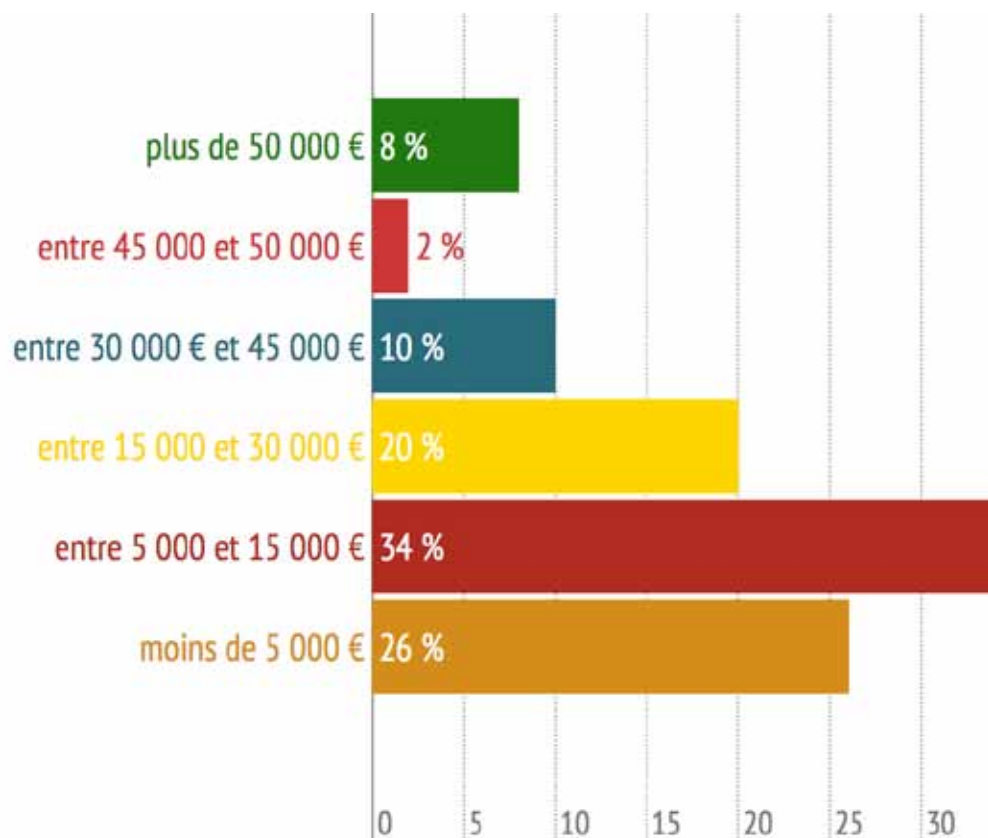
**Motif principal de séjour** : le tourisme

**Mode de réservation** : Passage à l'improviste, téléphone.

**3.b**

## **Analyse des chiffres d'affaires**

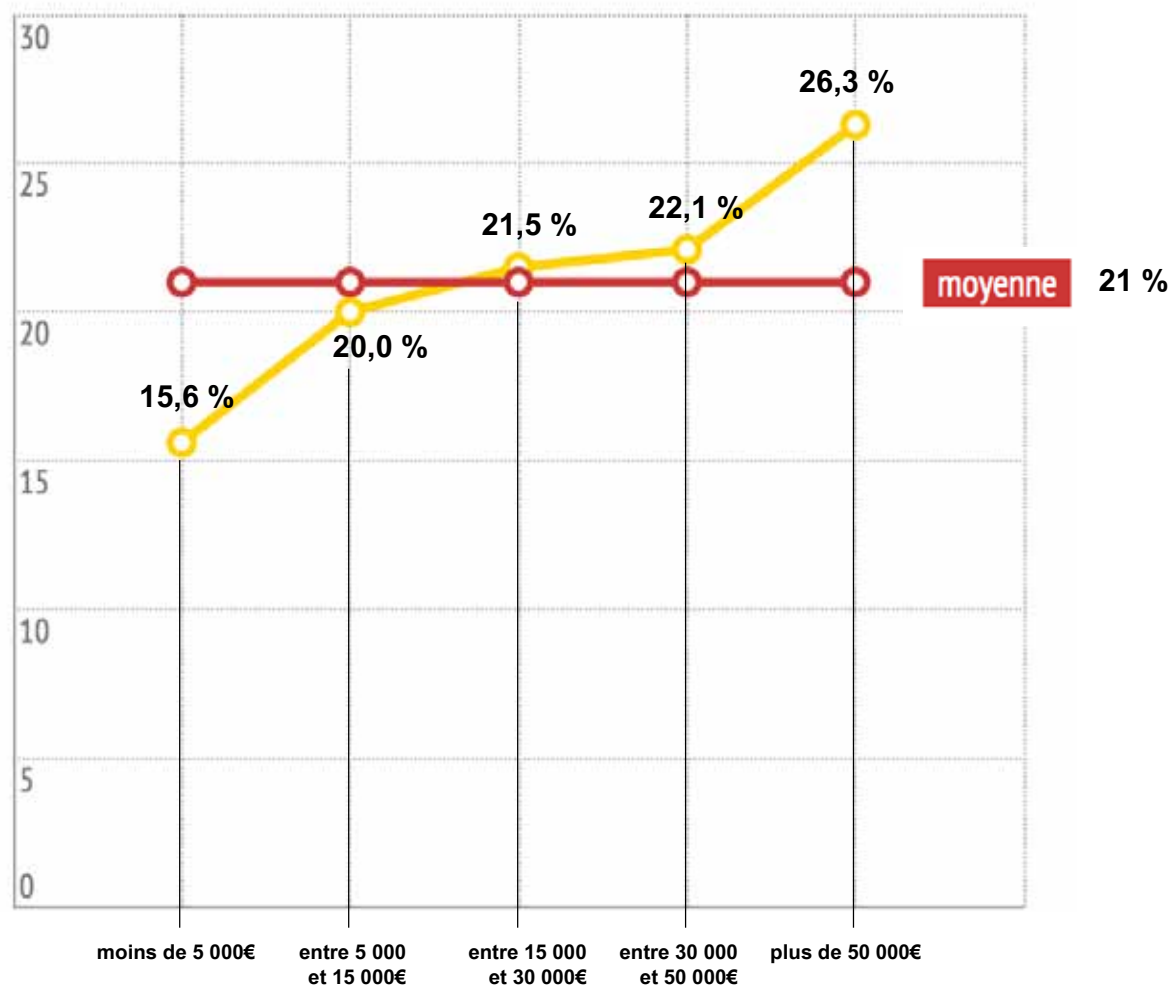
# Chiffre d'affaires des chambres d'hôtes Gîtes de France®



## Chiffre d'affaires moyen

Par structure	<b>17 100 €</b>
Par chambre	<b>5 700 €</b>
Par lit (couchage)	<b>2 100 €</b>

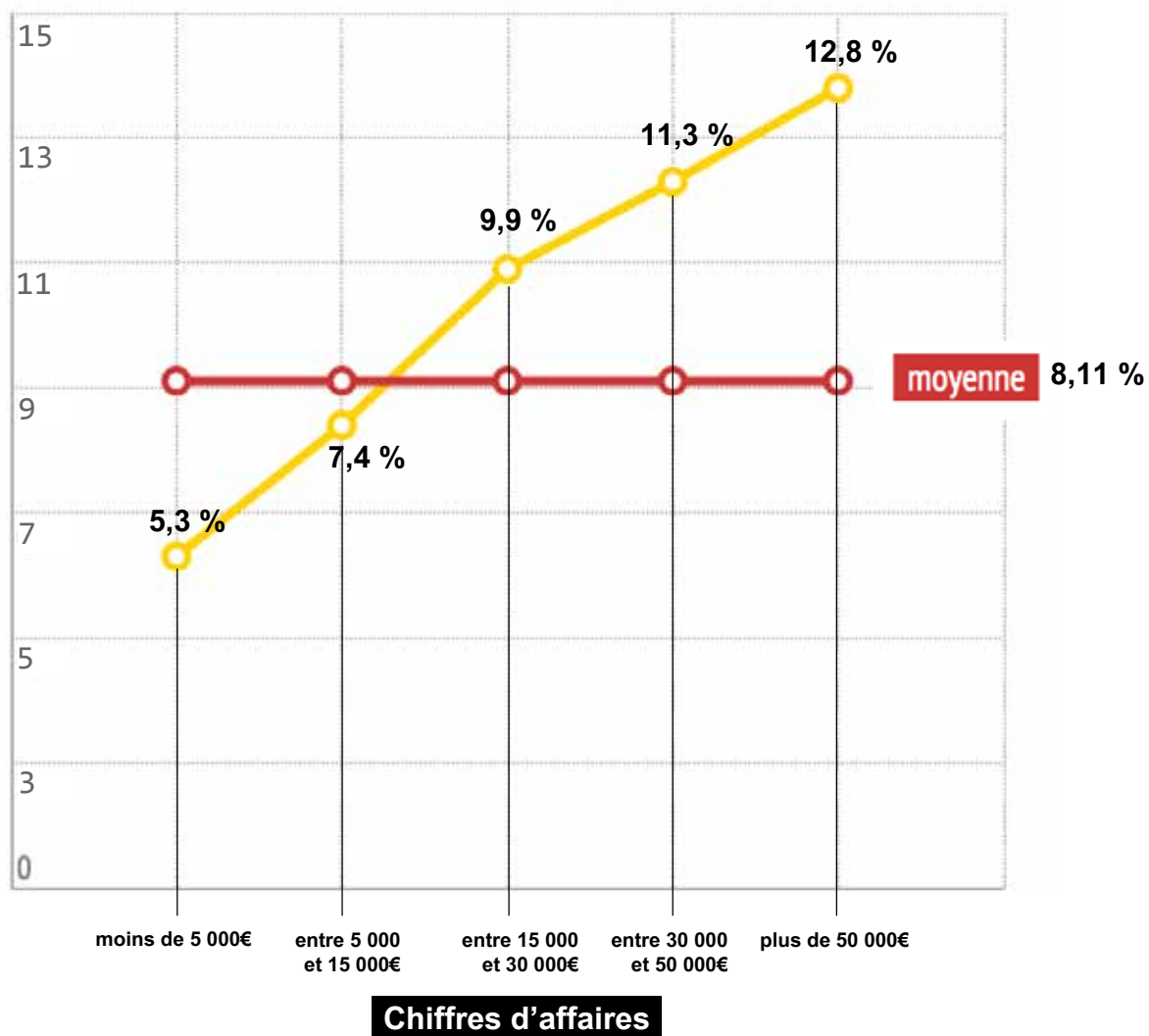
# Pourcentage moyen des recettes "Table d'hôtes" sur les recettes totales 2013



% des recettes

Chiffres d'affaires

# Croisement de la capacité moyenne des maisons d'hôtes avec le chiffre d'affaires 2013

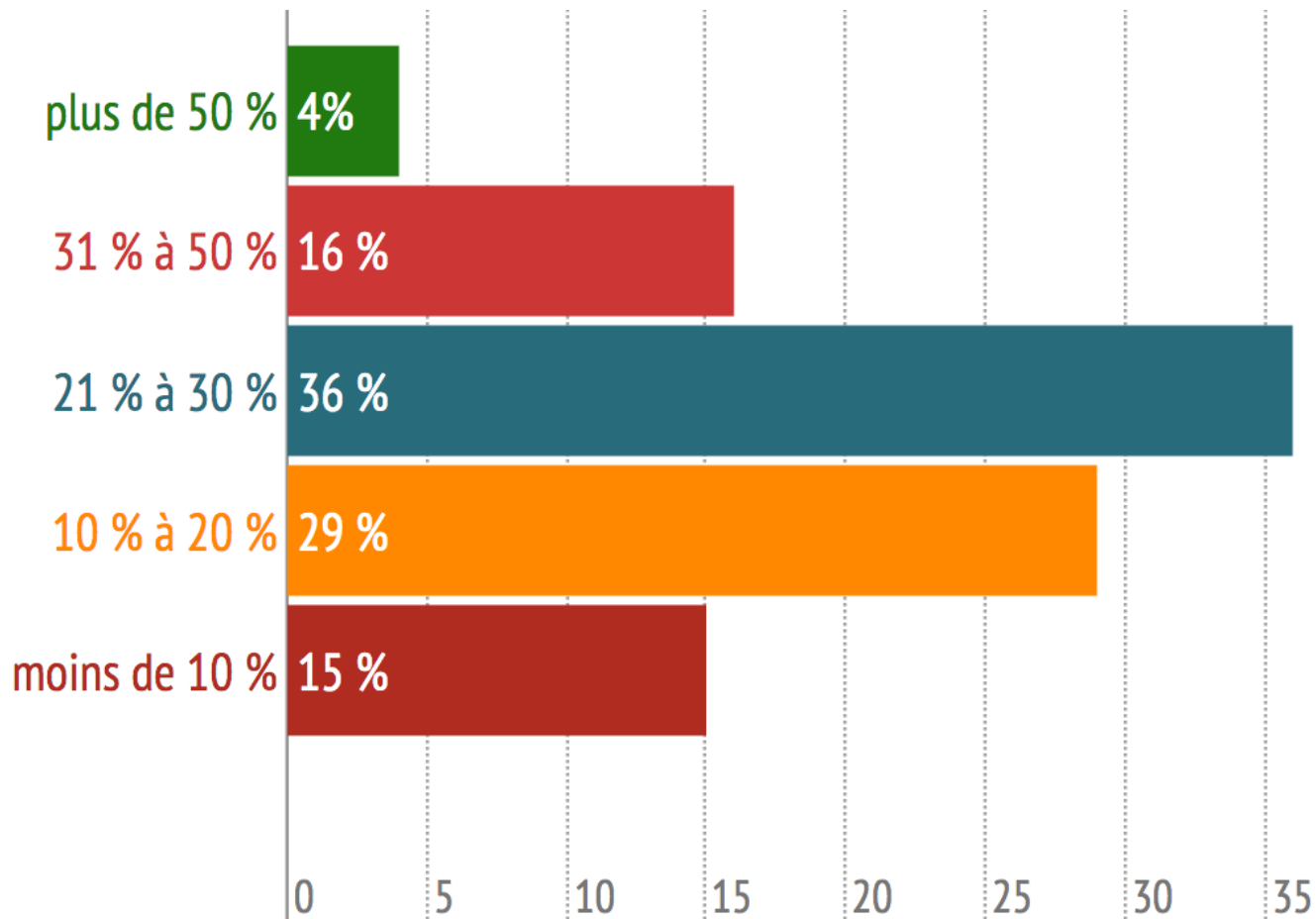




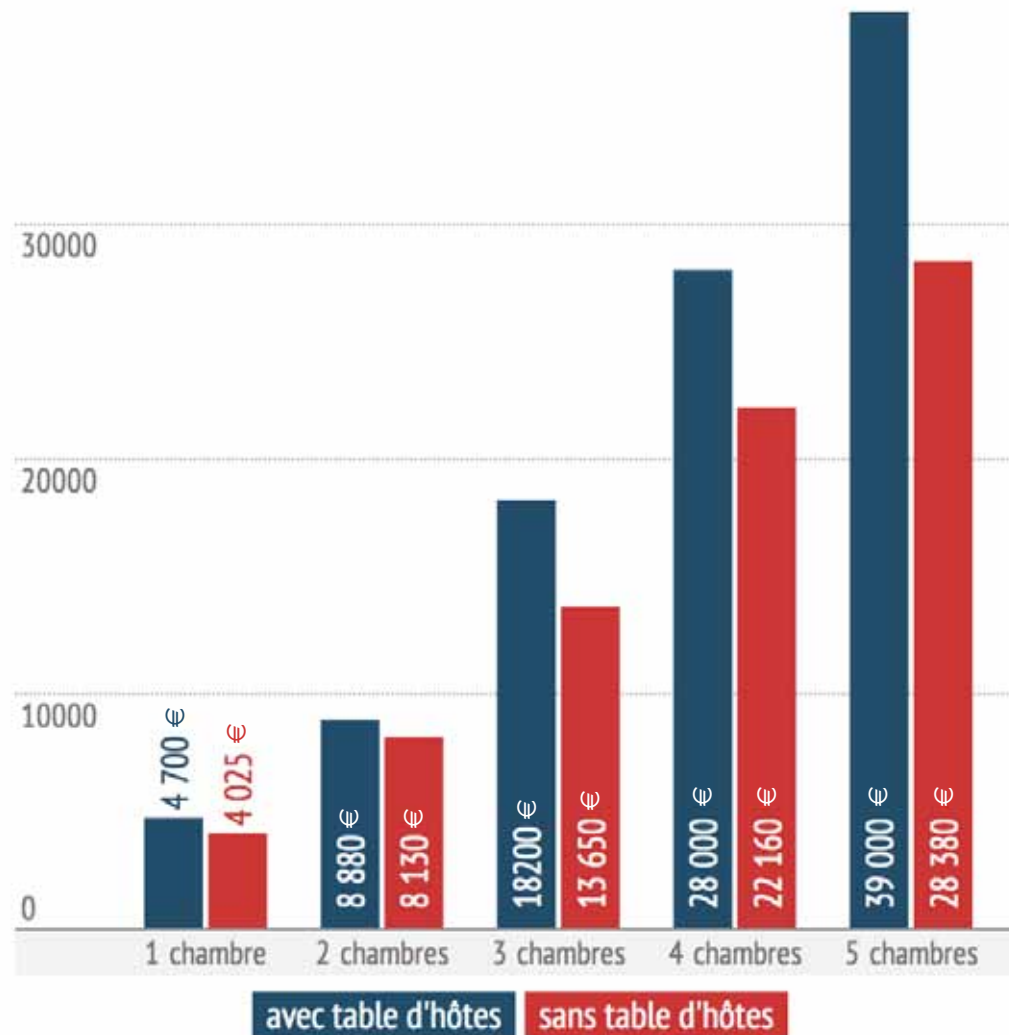
# 3.c

## Comparaison des structures avec ou sans “Table d’hôtes”

## Pourcentage des recettes “ Tables d’hôtes ” sur les recettes totales 2013



# Chiffre d'affaires moyen pour les maisons d'hôtes avec ou sans "Table d'hôtes" selon la capacité



	Structure avec "table d'hôtes"	Structure sans "table d'hôtes"
Type d'activité	Activité principale	Activité secondaire
Localisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- à proximité des stations de ski</li> <li>- à la campagne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- dans une ville</li> <li>- à proximité des stations balnéaires</li> </ul>
Classement	3 épis et plus	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 épis</li> <li>- « confort » pour les « city break »</li> </ul>
Capacité	3 – 5 chambres pour une capacité d'accueil moyenne de 9 personnes	2 – 3 chambres avec la capacité d'accueil moyenne de 7 personnes
Éléments de confort	<ul style="list-style-type: none"> <li>- piscine</li> <li>- SPA / bien-être</li> <li>- accès Internet dans la chambre (wifi ou prise)</li> <li>- garage fermé ou emplacement sécurisé dans la propriété</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- accès Internet dans la chambre (wifi ou prise)</li> <li>- garage fermé ou emplacement sécurisé dans la propriété</li> </ul>

	Structure avec "table d'hôtes"	Structure sans "table d'hôtes"
Chiffre d'affaires	Moyenne : 22 000 euros	Moyenne : 13 400 euros
Investissement en promotion	Moyenne : 1020 euros	Moyenne : 690 euros
Taux d'occupation moyen par structure en 2013	49 %	43 %
Nombre de nuitées moyen par structure en 2013	552 nuitées	397 nuitées
Évolution de l'activité	- en progression - stable	- stable - en régression

	Structure avec “table d’hôtes“	Structure sans “table d’hôtes“
Régime fiscal	- Régime réel simplifié BIC - Auto entrepreneur	Régime des micro-entreprise BIC (micro BIC)
TVA	Les propriétaires sont assujettis à la TVA	Les propriétaires ne sont pas assujettis à la TVA
RCS	Immatriculé au RCS	Non immatriculé au RCS
RSI	Affiliation au RSI	Pas d’ affiliation au RSI

	Structure avec “ table d’hôtes “	Structure sans “ table d’hôtes “
<b>Supports de communication</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- site personnel</li> <li>- guides touristiques</li> <li>- booking.com</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- les guides touristiques de Gîtes de France</li> <li>- le site web de Gîtes de France</li> <li>- l’office de tourisme</li> </ul>
<b>Moyens de paiement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- carte bancaire</li> <li>- virement</li> <li>- Chèques cadeau GDF</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- virement</li> <li>- chèques vacances</li> </ul>
<b>Mode de réservation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- par mail</li> <li>- par propre site web</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- passage à l’improviste</li> <li>- par un site web de Gîtes de France</li> </ul>
<b>Nationalité des clients</b>	- Belges - Néerlandais - Suisses	- Français
<b>Motif de séjour</b>	- Tourisme	- Tourisme
<b>Durée de séjour</b>	- Séjours longs en baisse	- Séjours longs en hausse

# 4

## Communication des propriétaires





# Budget global de promotion en 2013

## Budget global de promotion moyen

(hors cotisation à Gîtes de France®)

# = 940 euros

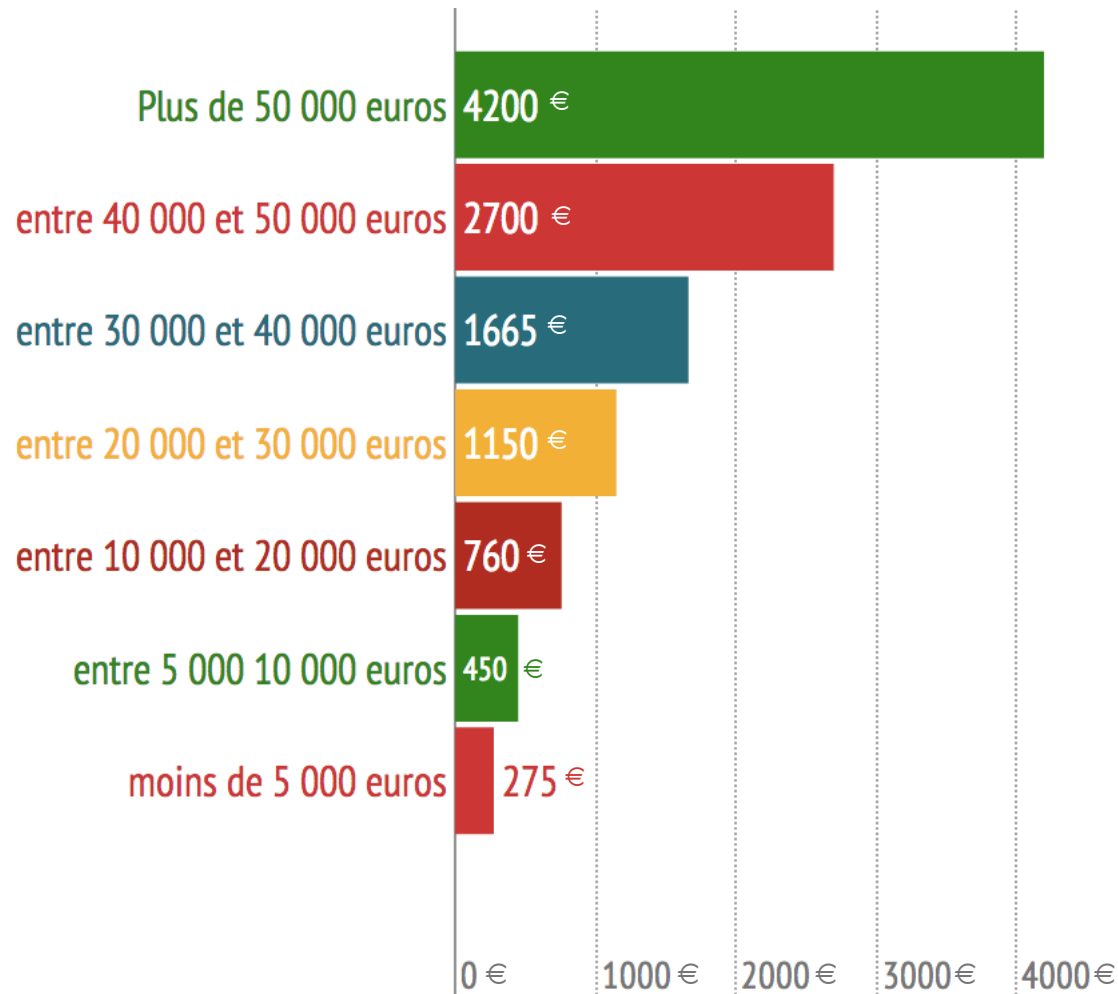
**19%** des propriétaires n'ont pas de budget promotion

**41%** des propriétaires investissent entre 100 et 500 euros dans la promotion de leur maison d'hôtes

**23%** des propriétaires investissent entre 1000 et 5000 euros dans la promotion de leur maison d'hôtes

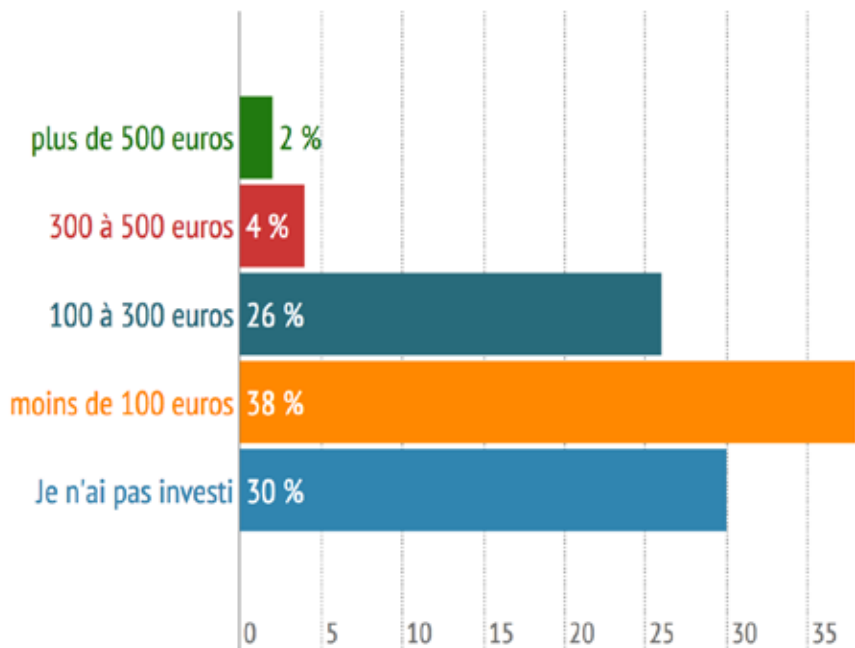
# Corrélation des chiffres d'affaires des chambres d'hôtes Gîtes de France® avec le budget de promotion moyen en 2013

Chiffre d'affaires



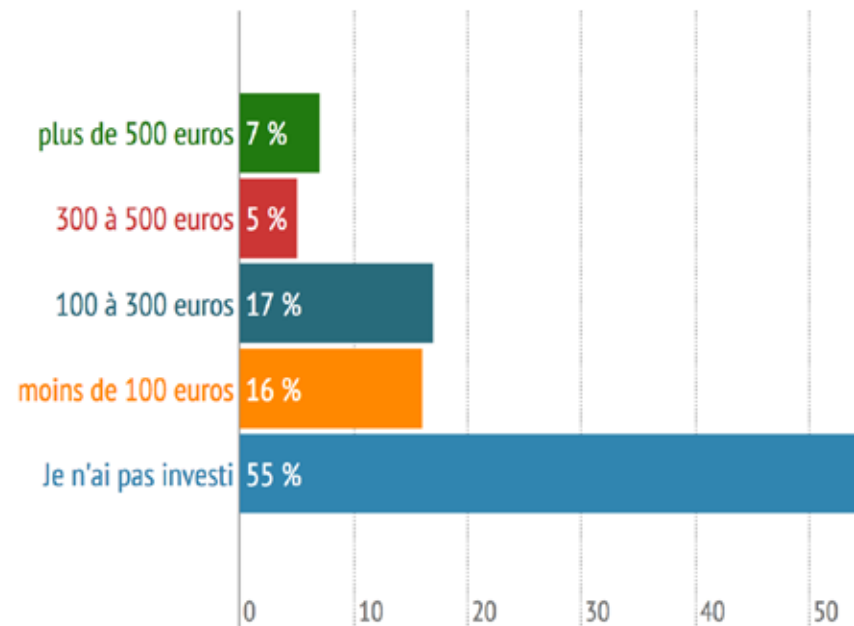
Budget de promotion moyen en euros

## Dépense en 2013 pour l'adhésion à l'Office de Tourisme



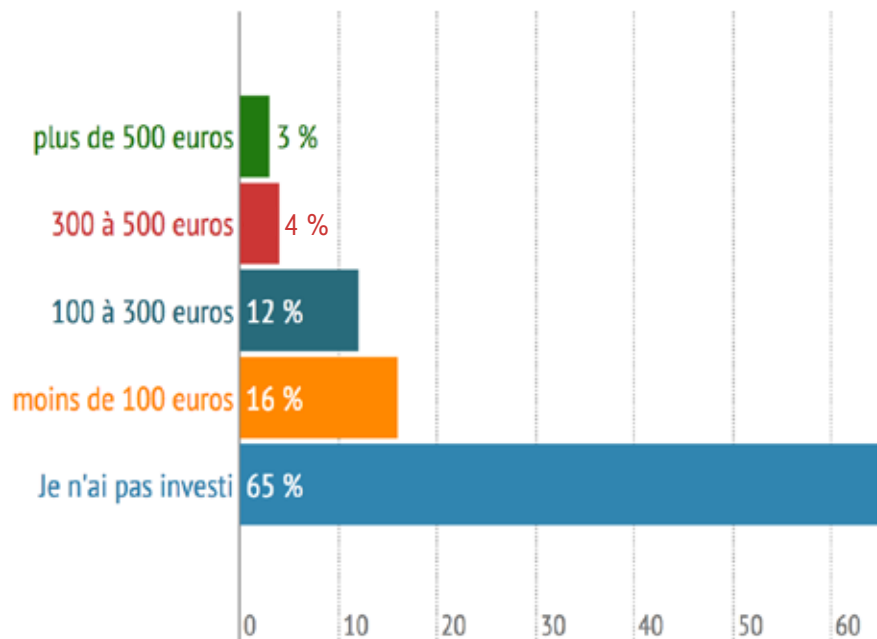
Dépense moyenne 130 euros

## Dépense en 2013 pour les abonnements à des annuaires Internet



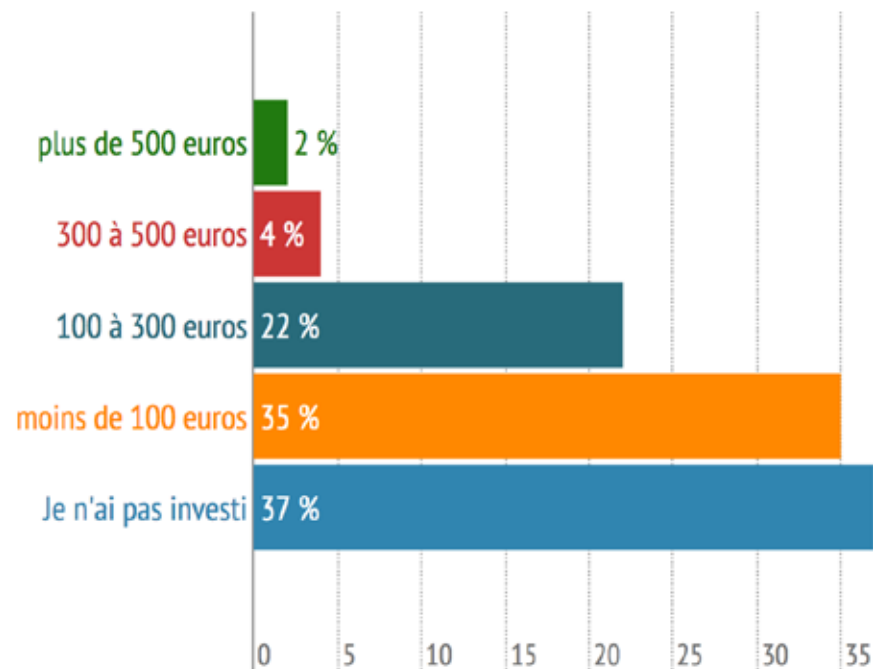
Dépense moyenne 220 euros

## Dépense en 2013 pour l'insertion dans des magazines, guides...



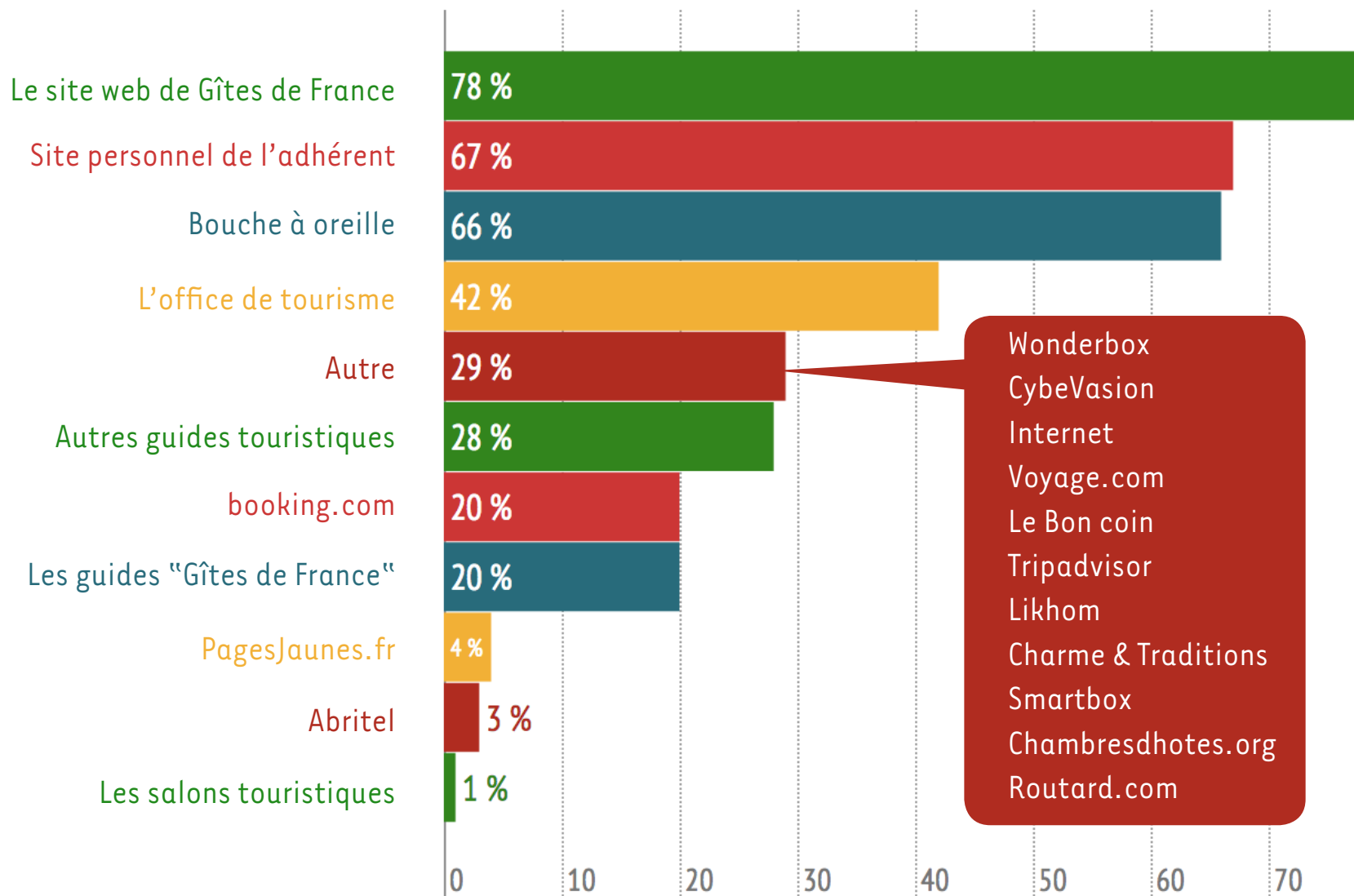
Dépense moyenne 180 euros

## Dépense en 2013 pour la réalisation de cartes de visite, plaquettes, flyers, cartes postales...

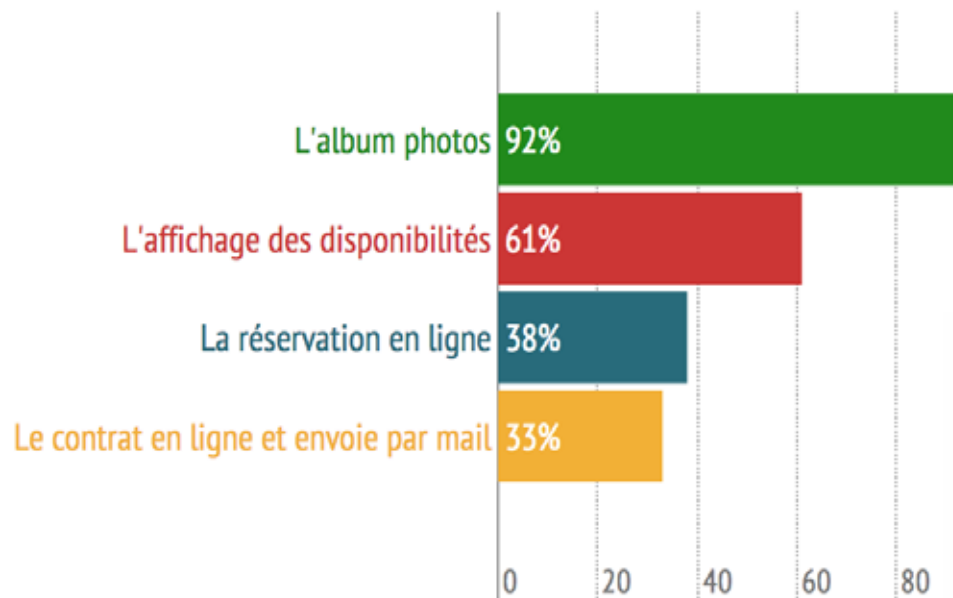


Dépense moyenne 130 euros

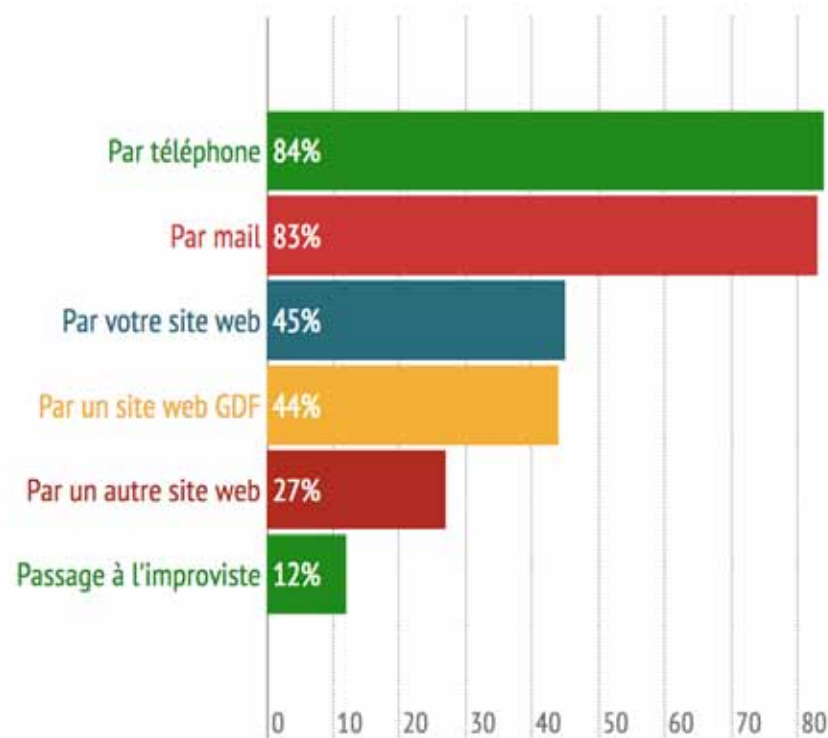
# Supports de communication utilisés par les clients



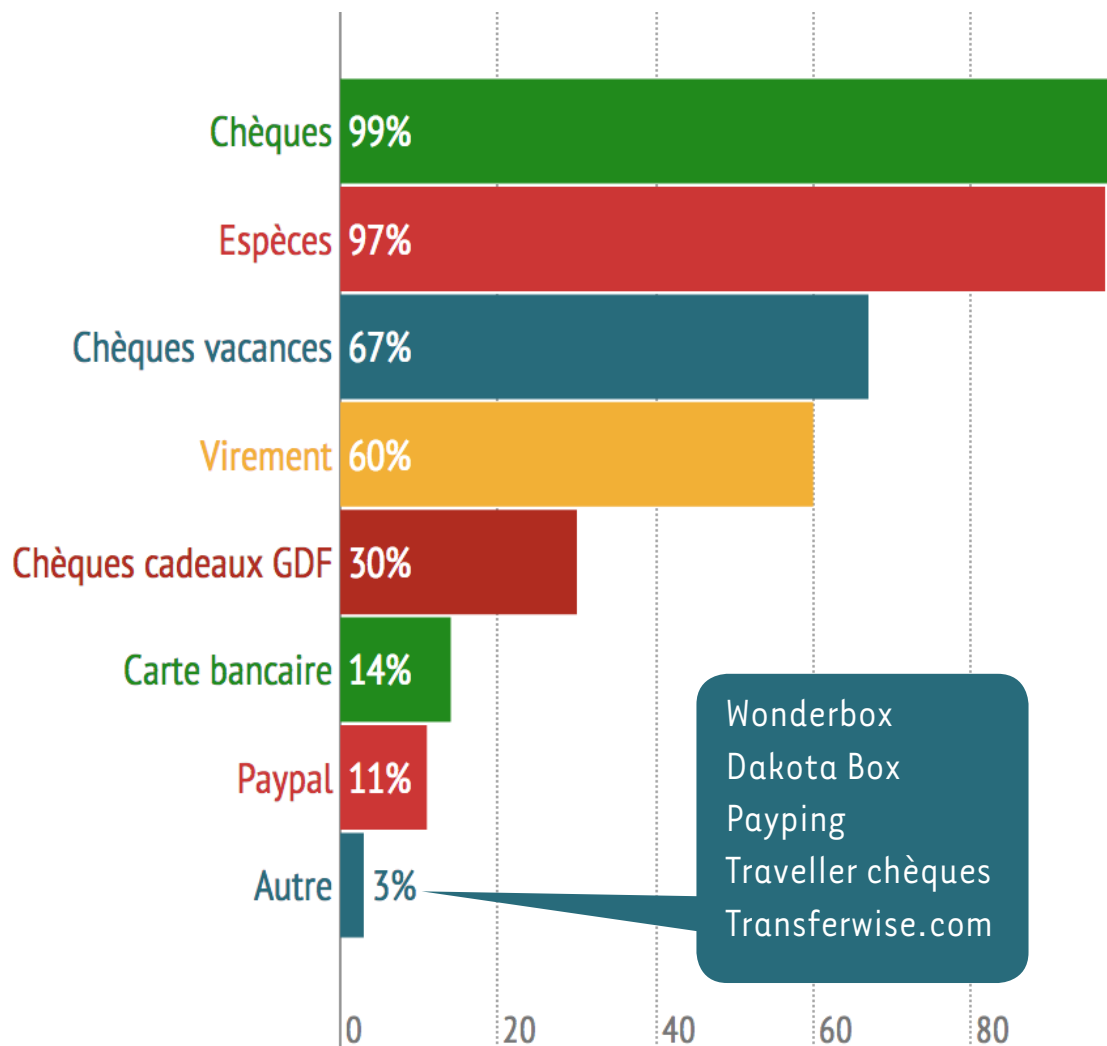
# Outils et informations proposés aux internautes



# Mode de réservation



# Moyens de paiement acceptés par les propriétaires des chambres d'hôtes Gîtes de France®



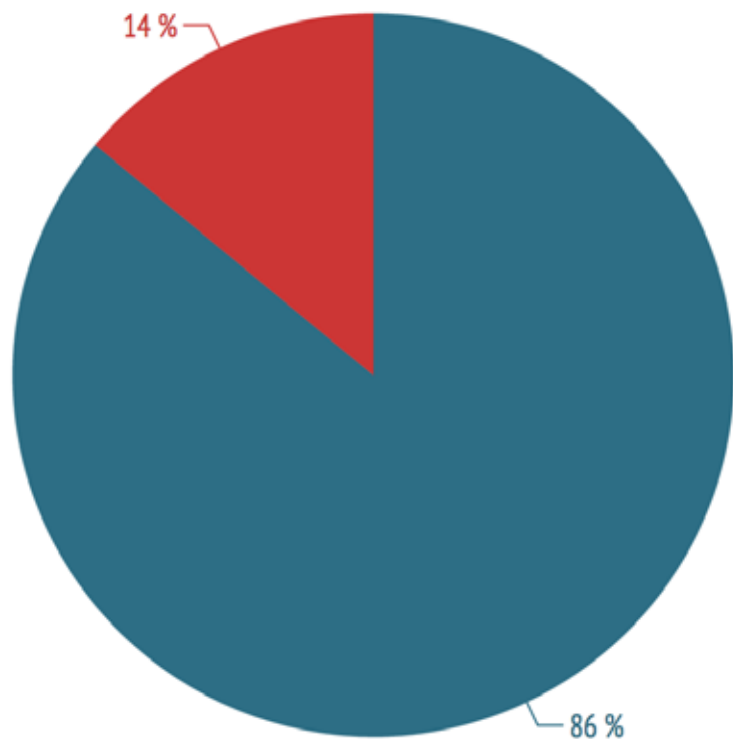
# 5

## Analyse de la clientèle



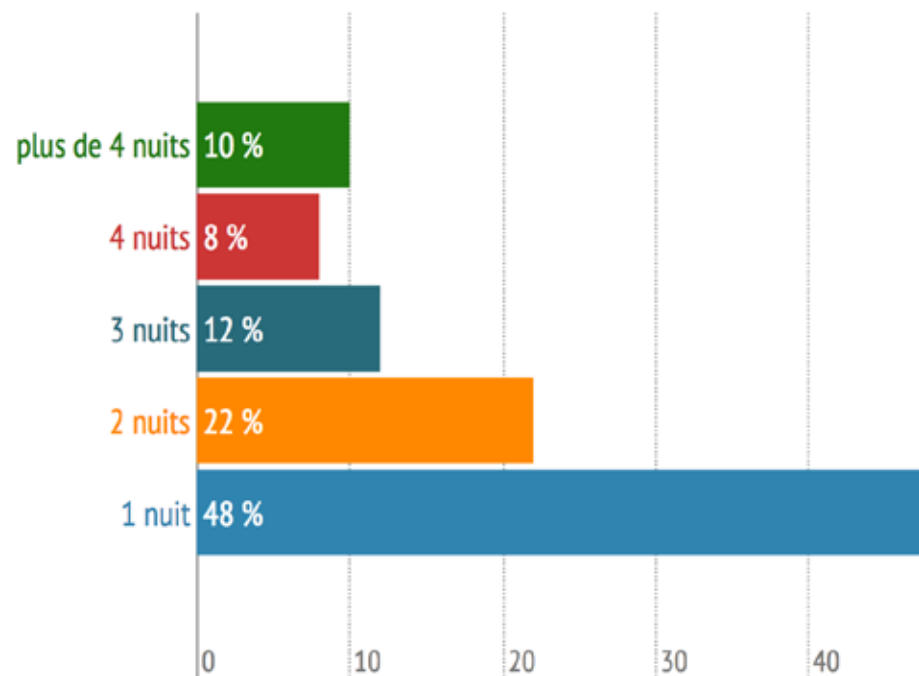


## Motif de séjour

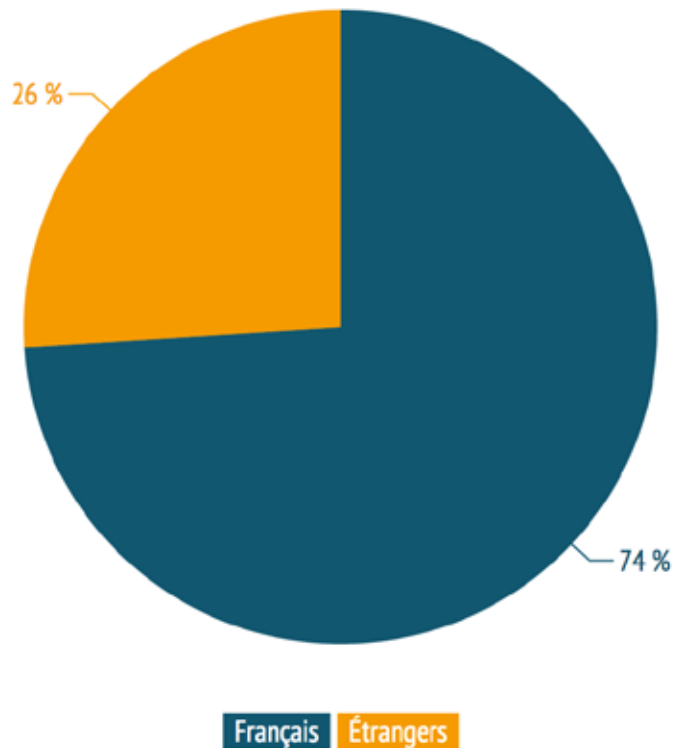


Tourisme    Activité professionnelle

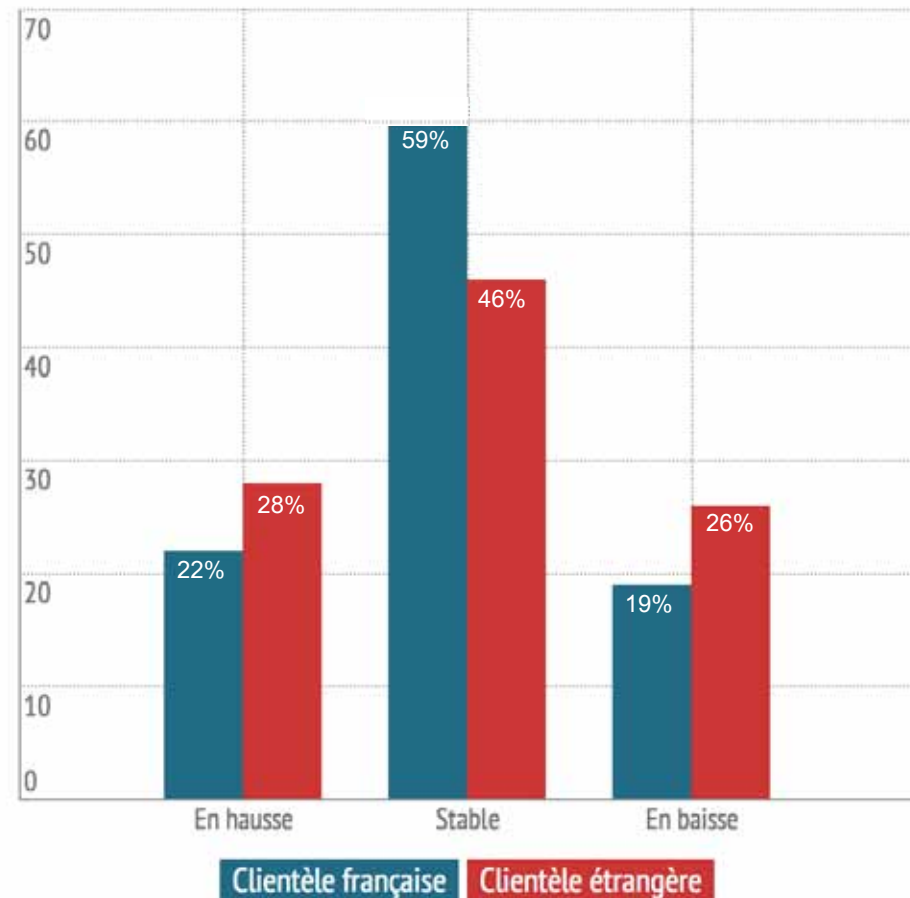
## Durée de séjour



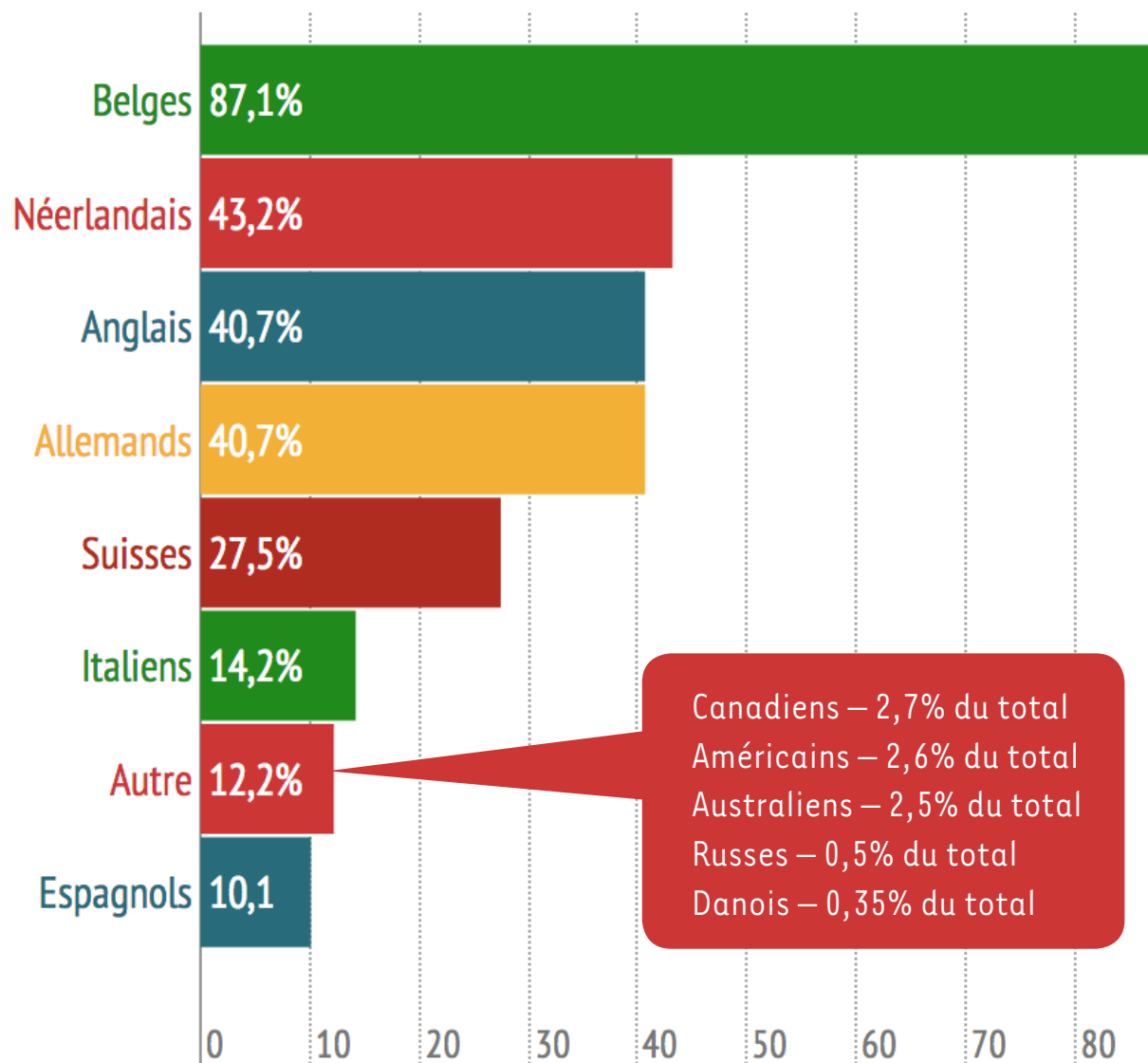
## Part des clientèles étrangères et françaises



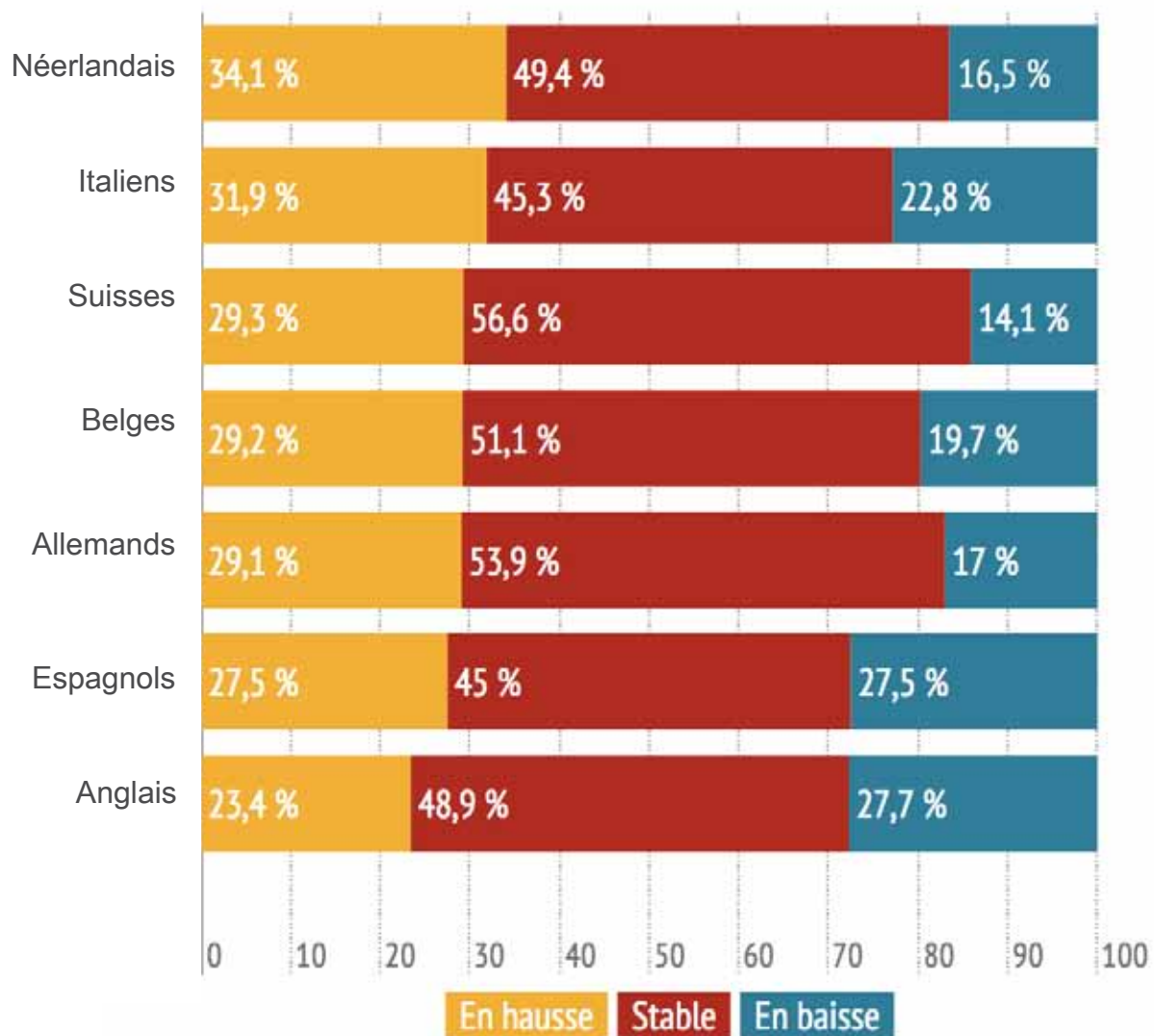
## Évolution des clientèles françaises et étrangères sur les 3 dernières années



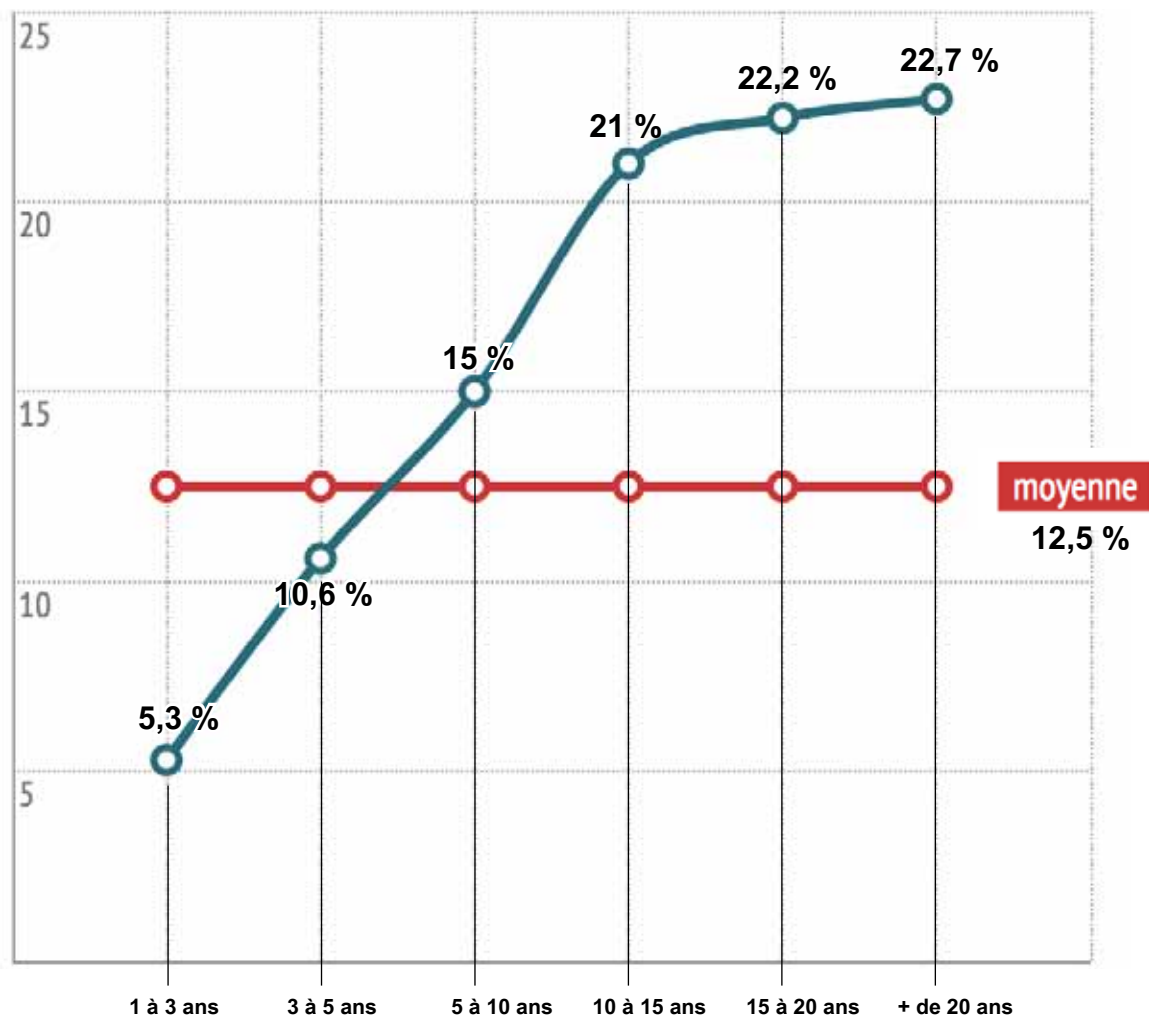
# Nationalités des clients étrangers



# Évolution des visites des étrangers selon leur nationalité



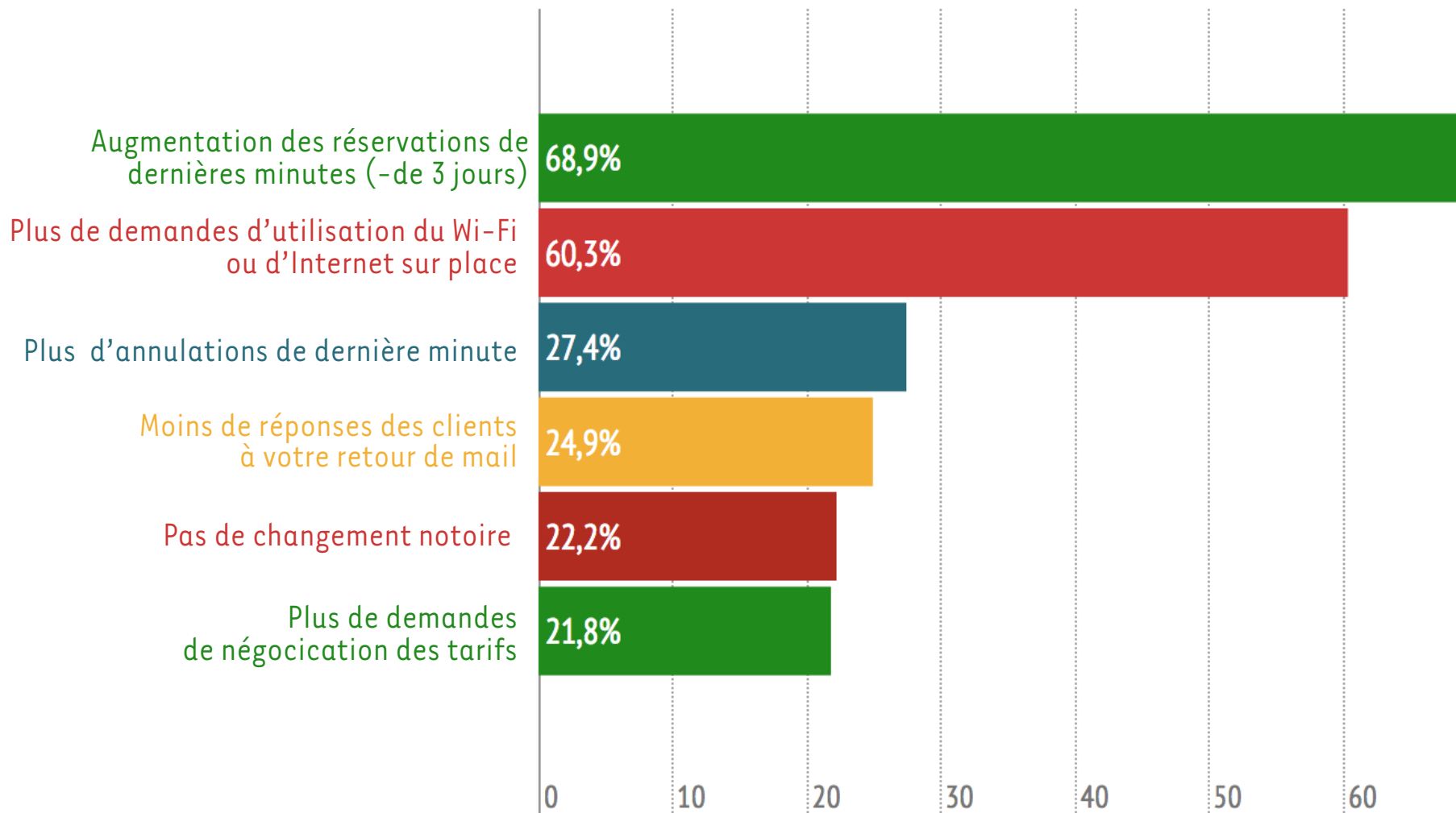
# Taux de fidélité des clients



% de clients déjà venus

Période de fonctionnement des maisons d'hôtes

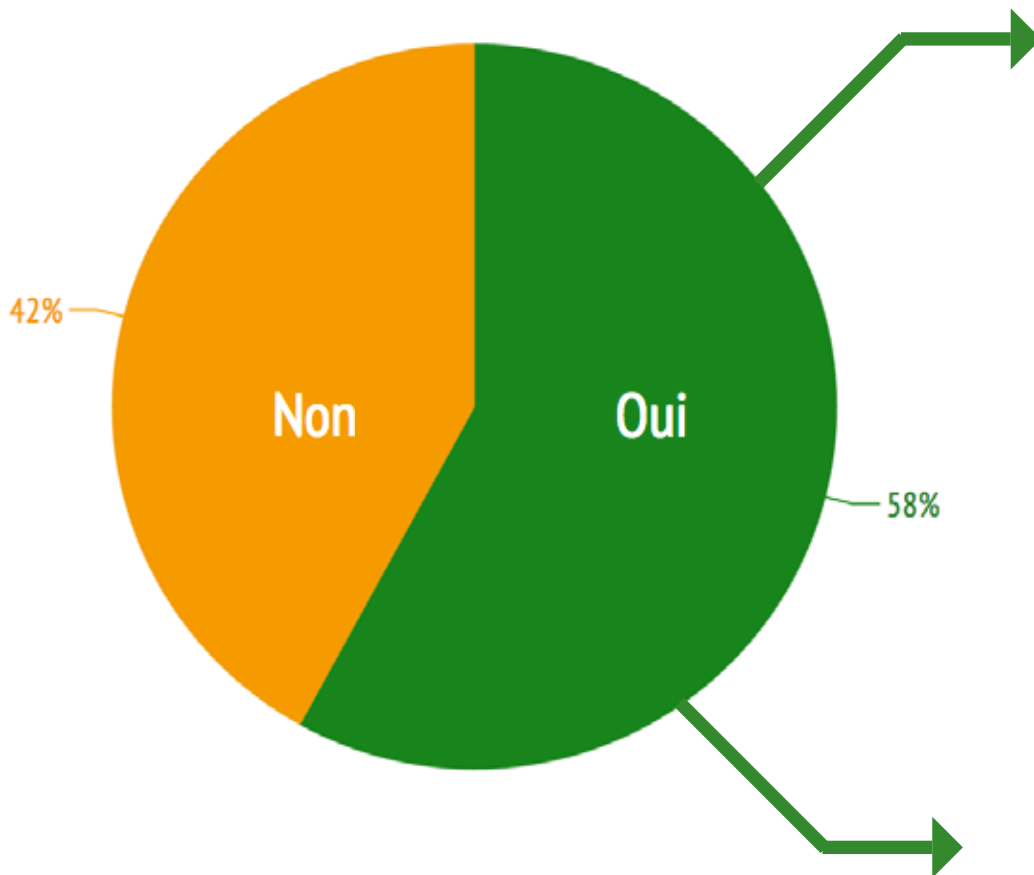
# Principaux changements de comportement de la clientèle



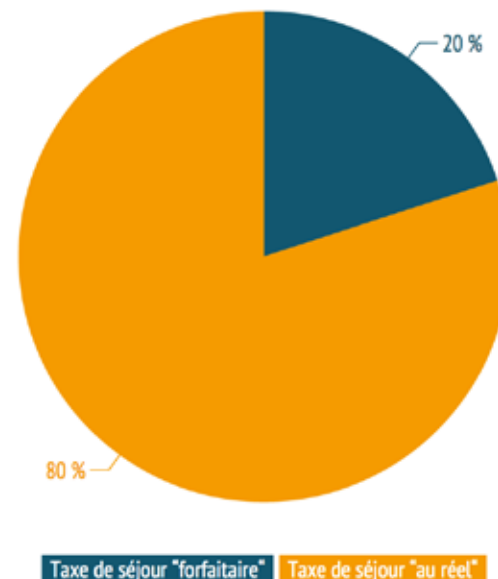
*Annexe*

## Taxe de séjour et les chambres d'hôtes Gîtes de France®

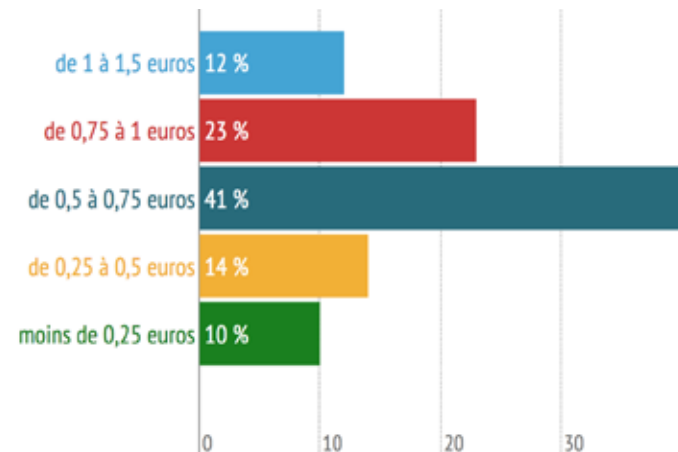
## Adhérents payant la taxe de séjour



## Taxe de séjour

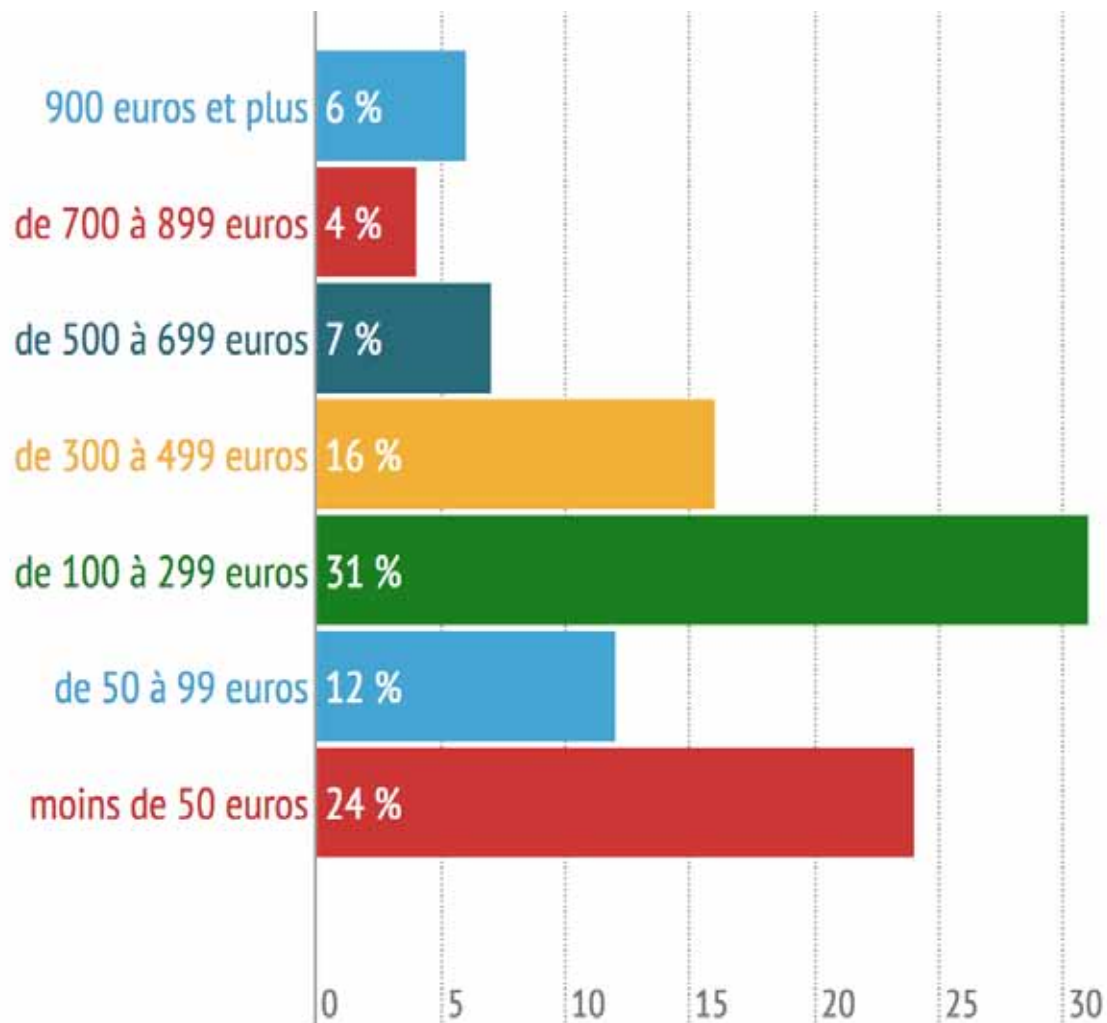


## Montant de la taxe de séjour Euros/nuît/adulte





# Montant de la taxe de séjour reversé à la collectivité pour l'année 2013





# Gîtes de France

Et vos vacances prennent un autre sens