



Rapport 2019

## **Tendances du secteur hôtelier par trivago : profils des voyageurs**

Découvrez les principaux résultats de notre analyse des comportements de recherche des voyageurs sur les metasearch

# À propos du rapport

Sachant que 94 % des voyageurs en ligne<sup>1</sup> y ont recours pour réserver leurs hébergements, les metasearch sont un composant essentiel des stratégies de marketing et de distribution du secteur hôtelier en ligne. La conséquence directe de ce plébiscite, ce sont des millions de recherches, lesquelles fournissent aux grandes plates-formes telles que trivago des volumes de données exponentiels sur les comportements des voyageurs.

Ce rapport dessine le profil des voyageurs en Europe, en Amérique du Nord, en Amérique latine et en Océanie sur la base de données de voyage portant sur l'année 2018.

Il renseigne sur :

- **Les lieux de destination et de provenance des voyageurs**
- **La façon dont les principaux types de voyageurs sont identifiés**
- **Les critères utilisés par les voyageurs pour affiner leurs recherches**
- **Les prix que les voyageurs paient et sont prêts à payer**
- **Les périodes auxquelles les voyageurs réservent et voyagent, la durée de leurs séjours**
- **Les moyens d'accéder aux données relatives au public spécifique d'un hôtel**

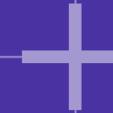
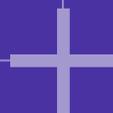
À propos des données : les données utilisées dans le cadre de l'analyse sont tirées des recherches effectuées par les voyageurs sur trivago en 2017 et 2018, pour des voyages effectués en 2018. Les données relatives aux filtres (prix, nombre d'étoiles, note des clients et principaux services) correspondent aux interactions des utilisateurs avec les filtres de la plate-forme au cours de leurs recherches. Les autres données du rapport sont basées sur les informations liées aux clics sortants. Un clic sortant est le clic d'un voyageur sur le prix d'un séjour sur trivago pour accéder au site de réservation et finaliser sa réservation. Les données relatives aux moyennes saisonnières ont été compilées sur la base de données collectées de 2016 à 2018.

Les données portent sur des voyages vers les marchés suivants : Europe (Allemagne, Autriche, Belgique, Espagne, France, Grèce, Irlande, Italie, Pays-Bas, Royaume-Uni, Suisse), Amérique latine (Argentine, Brésil, Chili, Colombie et Mexique), Amérique du Nord (Canada et États-Unis), Océanie (Australie et Nouvelle-Zélande)

À noter que la somme des pourcentages pourrait ne pas être égale à 100 % en raison de l'utilisation d'arrondis.

<sup>1</sup> EyeforTravel, « The State of Hospitality Distribution : Metasearch », 2018

# Principales conclusions



# Où les voyageurs se rendent-ils ?

Destinations les plus populaires par région



## Europe

1. Londres, Royaume-Uni
2. Paris, France
3. Amsterdam, Pays-Bas
4. Rome, Italie
5. Barcelone, Espagne
6. Berlin, Allemagne
7. Madrid, Espagne
8. Hambourg, Allemagne
9. Milan, Italie
10. Venise, Italie



## Amérique latine

1. Cancún, Mexique
2. Rio de Janeiro, Brésil
3. São Paulo, Brésil
4. Buenos Aires, Argentine
5. Playa del Carmen, Mexique
6. Puerto Vallarta, Mexique
7. Acapulco, Mexique
8. Mazatlán, Mexique
9. Gramado, Brésil
10. Florianópolis, Brésil



## Amérique du Nord

1. New York, États-Unis
2. Las Vegas, États-Unis
3. Orlando, États-Unis
4. Miami Beach, États-Unis
5. San Francisco, États-Unis
6. Honolulu, États-Unis
7. Toronto, Canada
8. Chicago, États-Unis
9. Myrtle Beach, États-Unis
10. Chutes du Niagara, Canada

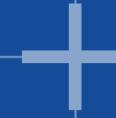


## Océanie

1. Sydney, Australie
2. Melbourne, Australie
3. Auckland, Nouvelle-Zélande
4. Brisbane, Australie
5. Surfers Paradise, Australie
6. Perth, Australie
7. Adélaïde, Australie
8. Canberra, Australie
9. Queenstown, Nouvelle-Zélande
10. Wellington, Nouvelle-Zélande

# Le saviez-vous ?

En 2018, la majorité des voyageurs vers l'Europe ont choisi des destinations qui ne faisaient pas partie des 100 destinations les plus populaires du continent

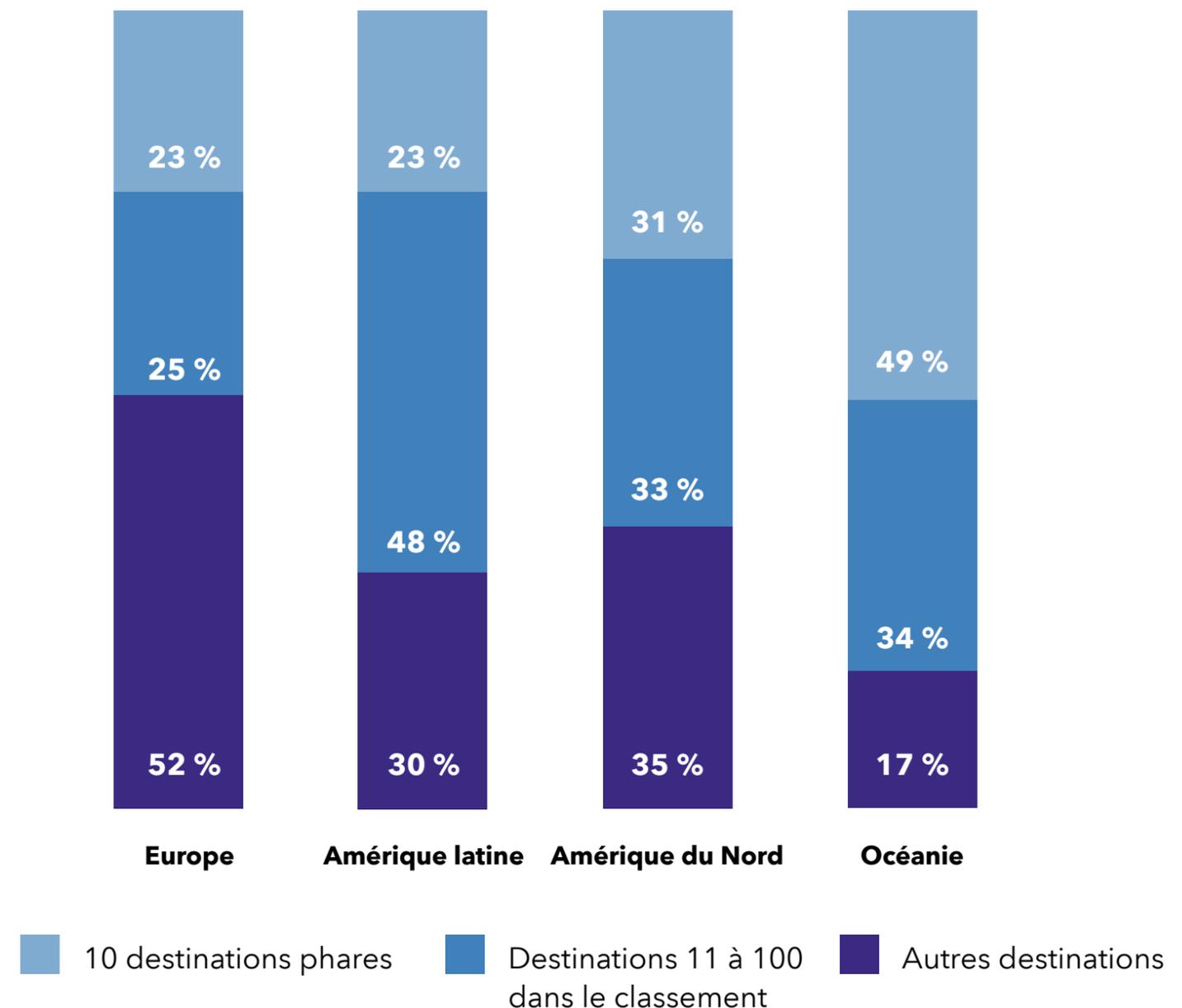


# Quelle est la part des voyages vers les destinations phares ?

Bien que les destinations phares attirent beaucoup de voyageurs, les destinations moins habituelles ne sont pas en reste.

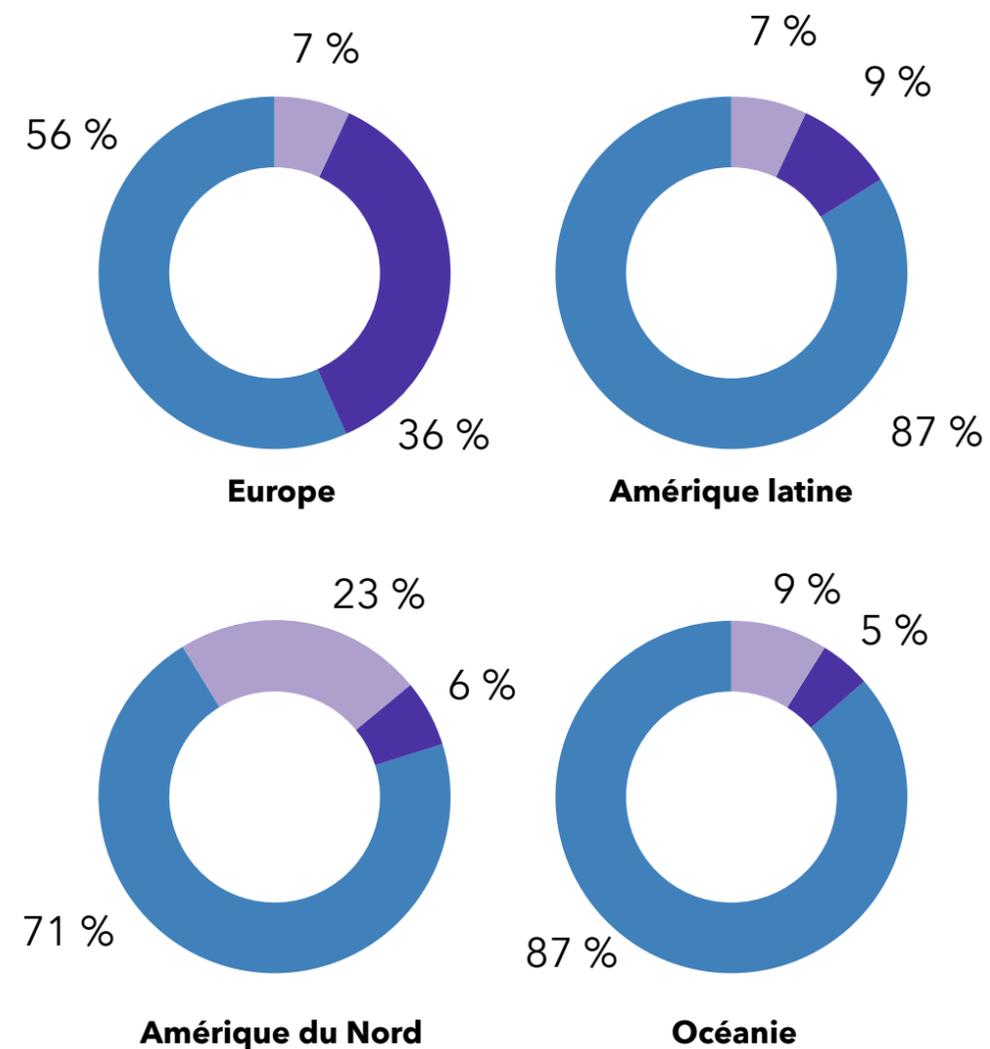
Si les dix premières destinations de l'Océanie représentent 49 % des recherches effectuées sur trivago pour le continent, le chiffre n'est que de 23 % pour l'Europe et l'Amérique latine.

Les 100 destinations phares accueillent la majeure partie des voyageurs dans toutes les régions à l'exception de l'Europe, où 52 % optent pour d'autres destinations. Ce chiffre démontre la popularité de destinations moins « évidentes » en Europe par rapport aux autres régions.



# D'où les voyageurs viennent-ils ?

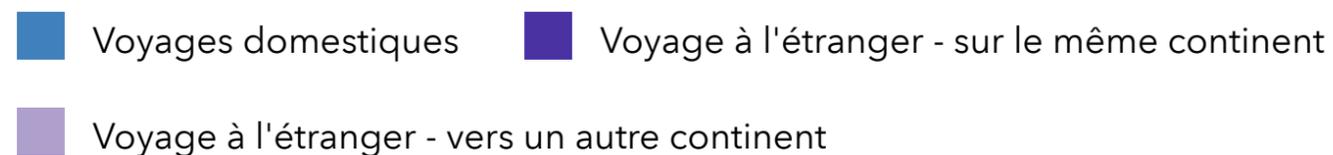
Répartition entre voyages domestiques et à l'étranger



Toutes régions confondues, la majeure partie des voyageurs restent dans le même pays. C'est particulièrement vrai en Amérique latine et en Océanie, où la part des voyageurs domestiques est particulièrement importante.

L'Europe, de son côté, affiche une part importante de voyages intracontinentaux (36 %). L'Amérique du Nord accueille une part plus importante de voyageurs d'autres continents, principalement d'Europe.

L'Europe affiche la plus grande proportion de voyages intracontinentaux, tandis que l'Amérique du Nord est celle qui compte le plus de visiteurs des autres régions



# Comment les principaux types de voyageurs sont-ils identifiés ?

## Répartition entre séjours courts et séjours longs

Chaque type de voyageur se distingue par le moment auquel il voyage et la durée de son séjour : sur la base de ces critères, nous avons identifié trois grands types de voyageurs. Ceux qui voyagent sur des périodes étendues (six jours ou plus) sont considérés comme des voyageurs de longs séjours. Dans le segment des amateurs de séjours plus courts, on distingue deux groupes de voyageurs : les voyageurs de week-ends, qui comme leur nom l'indique, partent sur le week-end ; et les voyageurs de semaine, qui voyagent principalement dans la semaine.

Dans l'ensemble, la majorité des voyages correspondent à des courts séjours, et les voyages pendant les week-ends sont privilégiés, ce qui n'empêche pas qu'une proportion importante de voyageurs partent aussi pendant la semaine.

Les voyageurs de longs séjours sont moins nombreux, mais constituent un segment de grande valeur.

**15 %**

Voyageurs de longs séjours

Personnes qui recherchent des séjours de six jours ou plus.

**43 %**

Voyageurs de week-ends

Personnes qui cherchent à voyager pendant le week-end.

**43 %**

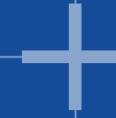
Voyageurs de semaine

Personnes en quête de courts séjours, principalement en semaine.



# Le saviez-vous ?

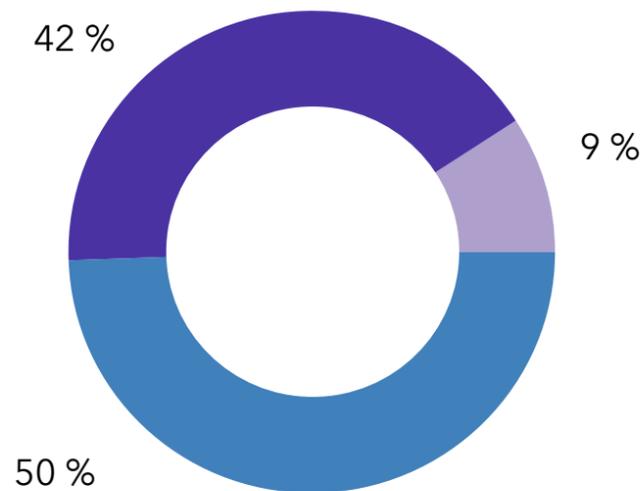
La moitié des voyageurs domestiques privilégient les week-ends



# Quelles différences entre les types de voyageurs ?

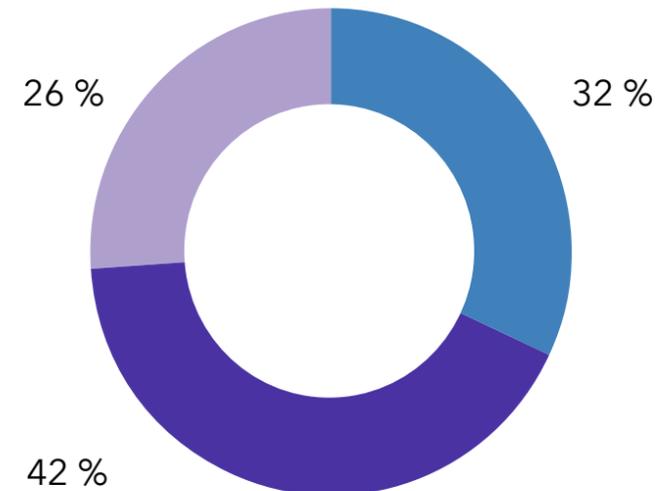
Types de voyageurs par provenance

## Voyages domestiques

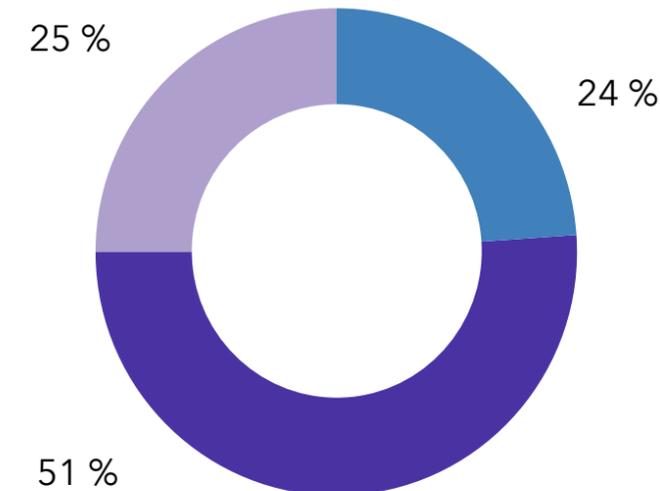


Dans la même région

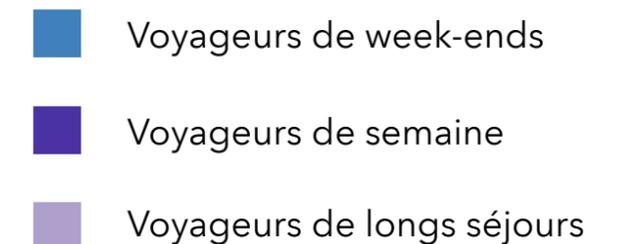
## Voyages à l'étranger



Dans la même région



En dehors de la région



Le type de chaque voyageur est fortement corrélé à sa région d'origine. Ainsi, les voyageurs domestiques partent davantage en week-end, tandis que les voyageurs internationaux sont plus amateurs de voyages en semaine et de longs séjours.

Les voyageurs provenant d'une autre région sont plus susceptibles de voyager en semaine ou sur une longue durée

# Quels sont les critères les plus importants pour les voyageurs ?

Principaux filtres utilisés sur trivago



**54 %**

Prix



**29 %**

Nombre d'étoiles



**21 %**

Note client



**15 %**

Principaux services

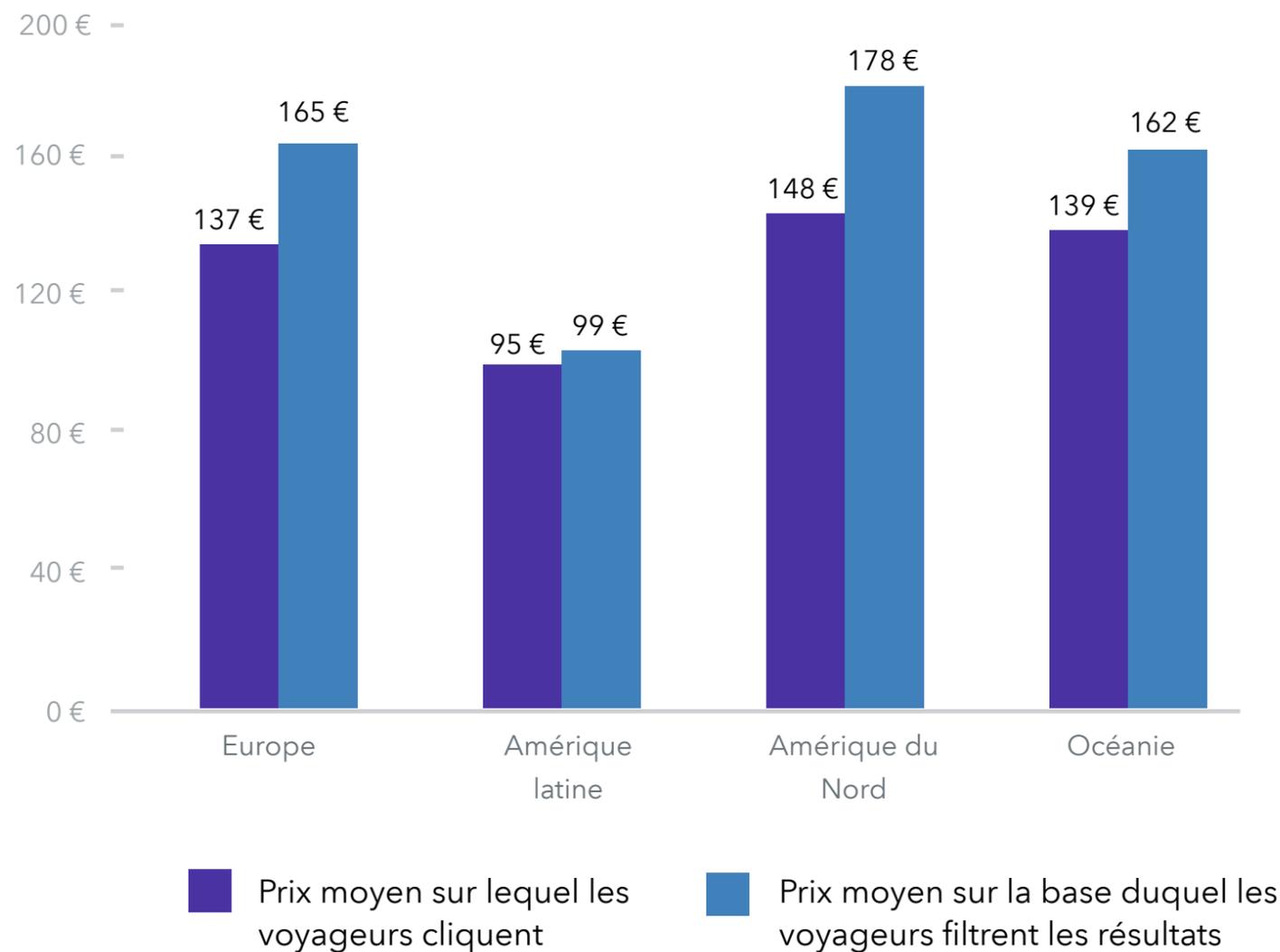
Les filtres de recherche les plus utilisés sur trivago correspondent aux facteurs qui comptent le plus pour les voyageurs concernant les hôtels.

Dans la liste des filtres les plus plébiscités, le prix, la qualité de l'hébergement (déterminable sur la base des avis voyageurs) et les services proposés s'imposent comme les critères les plus importants dans le choix de l'hôtel idéal.

Leur usage est assez cohérent d'une région à l'autre.

Le filtre de prix est le critère le plus utilisé sur trivago.

# Quels prix les voyageurs paient-ils et sont-ils prêts à payer ?



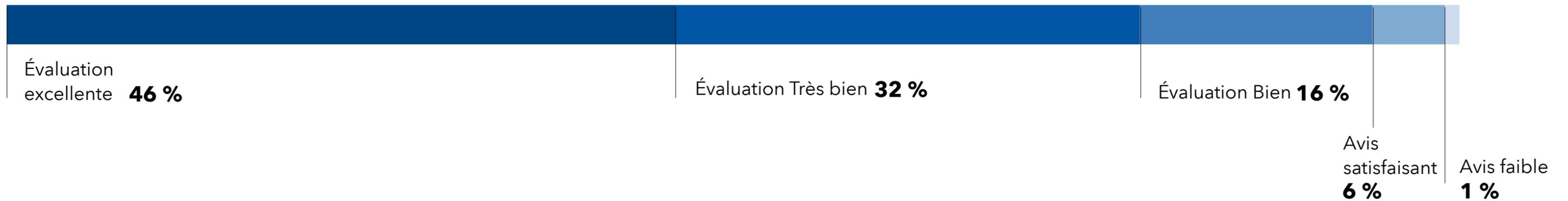
Le prix moyen des hébergements choisis par les voyageurs est plus élevé en Amérique du Nord ; en revanche, il est au plus bas en Amérique latine

Le prix est clairement un facteur déterminant dans le choix d'un hôtel. Cependant, le prix moyen sélectionné par les voyageurs au moyen du filtre de prix est généralement plus élevé que le prix moyen qu'ils finissent par sélectionner.

L'Amérique latine est la seule région dans laquelle le filtre de prix est proche du prix moyen sur lequel les voyageurs finissent par cliquer.

Les voyageurs tendent à abaisser le niveau de prix moyen dans leurs recherches sur des villes affichant des prix moyens élevés, et à régler au contraire le curseur bien plus haut sur les destinations habituellement moins chères.

# Quelles sont les évaluations qui comptent pour les voyageurs ?



78 % des voyageurs qui filtrent les résultats en fonction des avis voyageurs choisissent d'afficher les établissements ayant obtenu un avis « Excellent » ou « Très bien »

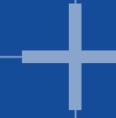
Lorsqu'ils s'intéressent à la qualité des établissements, les voyageurs qui utilisent les filtres se concentrent généralement sur les hébergements de qualité supérieure.

La catégorie quatre étoiles ou plus est la plus recherchée (37 %).

Dans l'ensemble, 87 % des voyageurs qui utilisent le filtre des avis choisissent de centrer leur recherche sur les établissements ayant obtenu trois étoiles ou plus. En ce qui concerne les avis des autres voyageurs, les voyageurs sont encore plus exigeants : 46 % d'entre eux filtrent les résultats pour afficher uniquement les hôtels notés comme excellents, et 78 % recherchent des établissements ayant obtenu un avis « Très bien » ou « Excellent ».

# Le saviez-vous ?

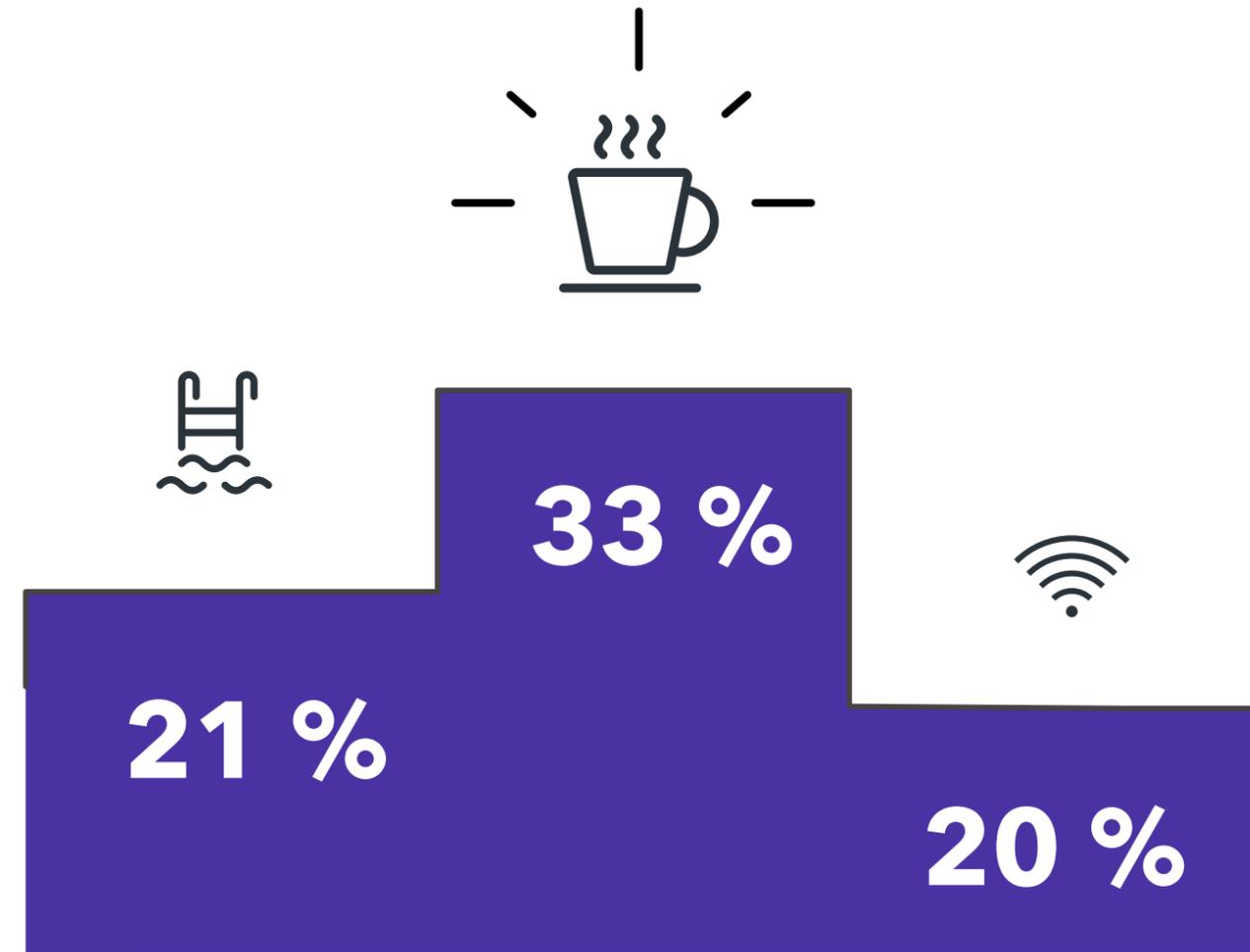
Le petit-déjeuner inclus est le critère de service le plus recherché par les voyageurs sur trivago



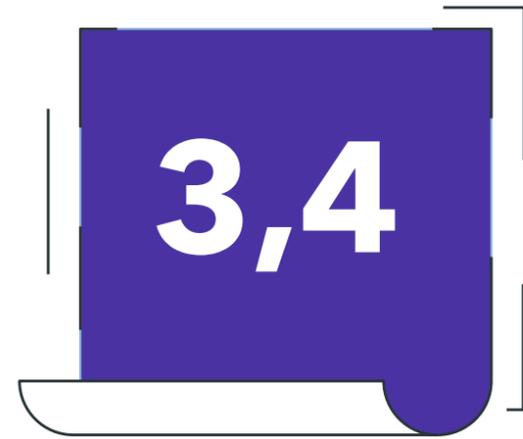
# Quels sont les services les plus importants pour les voyageurs ?

Au premier rang des services recherchés par les voyageurs, on trouve le petit-déjeuner inclus : 33 % des voyageurs qui ont filtré les résultats de recherche sur la base des principaux services l'ont choisi.

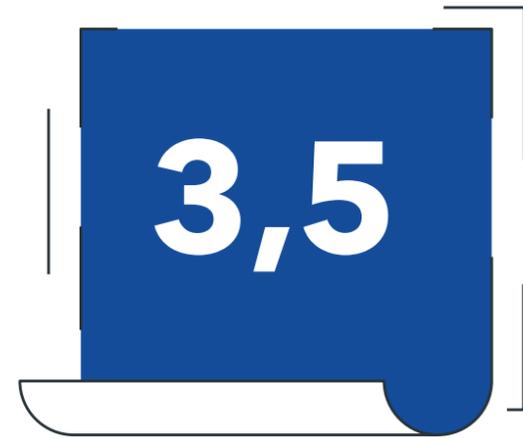
Le petit-déjeuner est premier au classement des services recherchés, devant la piscine et le Wi-Fi gratuit.



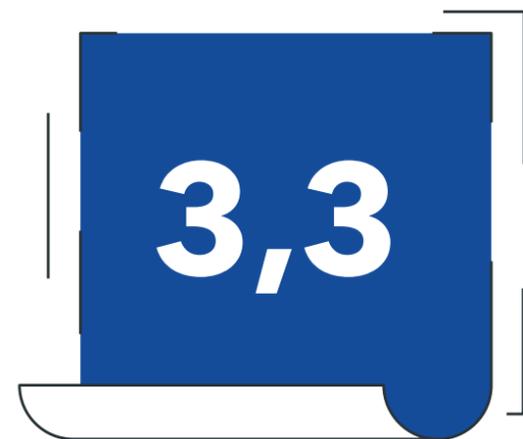
# Combien de temps durent les séjours ?



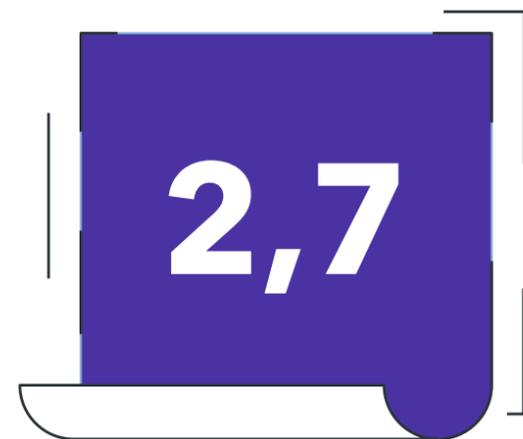
Europe



Amérique latine



Amérique du Nord



Océanie

Les voyageurs à destination d'Amérique latine sont ceux qui voyagent le plus longtemps, avec une durée moyenne de séjour de 3,5 nuits

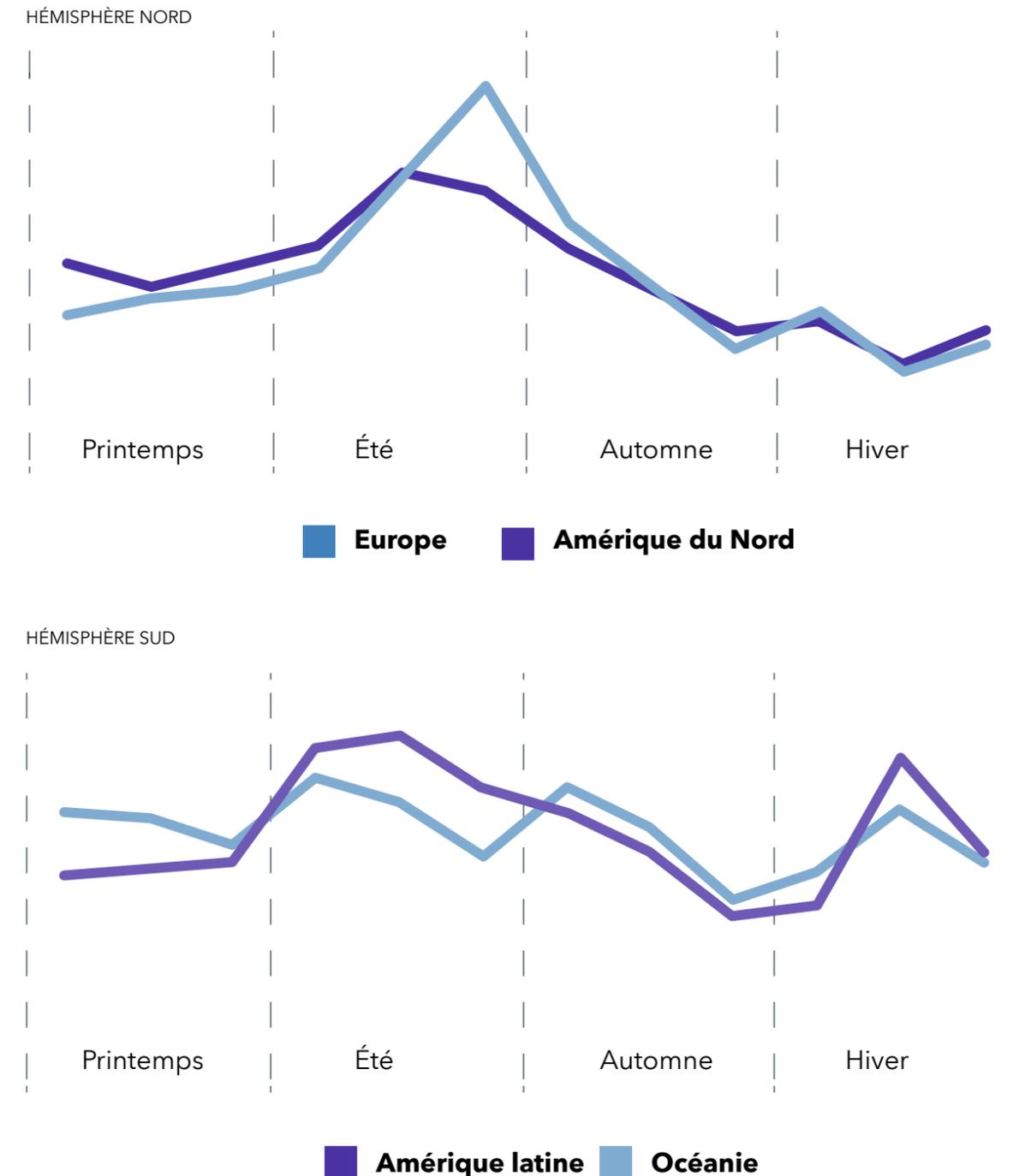
Tous continents confondus, la durée de séjour moyenne est d'environ 3 nuits, un peu moins en Océanie (2,7 nuits) et un peu plus en Europe et en Amérique latine (3,4 et 3,5 nuits respectivement).

# À quel moment les voyageurs préfèrent-ils voyager ?

La saison la plus plébiscitée pour partir en voyage, en Amérique du Nord comme en Europe, est l'été, entre juillet et août.

De son côté, l'Amérique latine connaît deux pics : l'un en décembre, l'autre en juillet. Aucune saisonnalité n'est perceptible en ce qui concerne l'Océanie.

L'Europe est la région qui a la saisonnalité la plus fortement marquée, avec une saison estivale très intense



# Quand les voyageurs réservent-ils ?



Les voyageurs réservent généralement leurs vacances de décembre plus en avance

En moyenne, les voyageurs réservent 51 jours avant le départ.

Tous marchés confondus, les séjours de décembre sont réservés plus tôt, avec 59 jours d'avance en moyenne. La période estivale chargée en Europe est aussi au-dessus de la moyenne, avec des réservations réalisées en moyenne 56 jours en avance.

# Vous souhaitez en savoir plus ?

Accédez à des données sur le public spécifique de votre établissement

Informations sur les profils et les avis des utilisateurs

La fonction Profil des visiteurs vous permet de connaître les 10 principales nationalités de vos clients potentiels, leur type et leur durée de séjour moyen.

La fonction de comparaison des tarifs vous montre les tarifications sur les différents canaux de réservation, vous permettant d'évaluer vos tarifs par rapport à la concurrence.

