

Abritel®

Rapport Bâties pour durer

A photograph of a wooden cabin on a lake. A man is jumping from the deck into the water. Two women are sitting on the deck, one wearing a hat. The cabin has a gabled roof and a small window. The water is green and reflects the cabin. The background shows trees and a clear sky.

Les clés pour gagner la confiance
des voyageurs dans le secteur
de la location de vacances

Contenu du rapport :

Ce rapport va au-delà des tendances générales en matière de voyages pour se concentrer exclusivement sur les locations de vacances. Découvrez ce qui compte le plus sur le marché actuel, et notamment :

- **La définition de la qualité :** comprenez pourquoi les voyageurs privilégient les produits de base fiables et un service constant plutôt que les extras luxueux.
- **L'équation de la confiance :** découvrez comment les avis vérifiés et les photos fidèles à la réalité constituent le principal levier de conversion.
- **Des réservations fluides :** identifiez les éléments incontournables qui incitent les voyageurs à renoncer au dernier moment.
- **Les avantages des promotions :** apprenez à tirer parti des offres stratégiques pour attirer des voyageurs et faire la différence face à des annonces similaires.

Table des matières

La qualité : la nouvelle clé du succès	04
Méthodologie	05
Les raisons qui poussent les voyageurs à choisir les locations de vacances, ou à hésiter	06
La définition de la qualité à l'heure où les voyageurs en attendent davantage	09
Le seuil de confiance	09
L'évaluation de la qualité par les voyageurs	11
La nouvelle dimension de la qualité	13
La confiance, la nouvelle monnaie	14
Les raisons du succès ou de l'échec d'une réservation	16
Évolution des attentes des voyageurs en fonction de la destination	18
Transformation des idées en succès sur Abritel	19

Qualité :



la nouvelle clé du succès

Les locations de vacances constituent désormais un choix de voyage très répandu, permettant aux voyageurs d'accéder aux destinations de leur choix et de bénéficier de l'espace, de l'intimité et du confort d'un chez-soi qui rendent leurs séjours plus agréables. Pour de nombreux voyageurs, c'est précisément cette combinaison qui distingue les locations de vacances des autres options d'hébergement.

Mais à mesure que le marché de la location de vacances arrivait à maturité, il a connu des difficultés de croissance, en partie dues à l'impact de la pandémie sur la croissance de l'offre. Compte tenu de l'augmentation de l'offre sur le marché, la différenciation est plus importante que jamais. Les voyageurs disposent de plus d'options, de plus de moyens de comparaison et sont de moins en moins enclins à tolérer les points de friction. Ils continuent de choisir les locations de vacances pour ce qui les distingue, mais ils s'attendent de plus en plus à vivre une expérience de qualité constante à chaque réservation.

C'est pourquoi la confiance est devenue la nouvelle monnaie. Les voyageurs recherchent des garanties que l'hébergement tiendra ses promesses ; des indicateurs de confiance clés, tels qu'une description de l'annonce fidèle à la réalité, des tarifs clairs, des avis positifs et un service voyageur fiable avant et pendant le séjour, par exemple.

L'étude visait à déterminer les critères que les voyageurs considèrent comme la norme de qualité des locations de vacances, la façon dont ils évaluent la fiabilité d'un hébergement et ce qui les incite finalement à réserver. En d'autres termes, elle illustre parfaitement la situation actuelle du secteur des locations de vacances au regard des attentes des voyageurs.



Tim Rosolio, vice-président chargé des partenariats dans le domaine de la location saisonnière, Expedia Group.



Méthodologie

Nous avons interrogé 1 758 voyageurs sur sept marchés internationaux afin d'identifier les critères spécifiques qu'ils utilisent pour évaluer votre hébergement, votre gestion et votre rapport qualité-prix¹.

1 758

personnes ont été interrogées.
L'étude a été menée par The Harris Poll.

Toutes les personnes interrogées ont séjourné dans une location de vacances au cours des 12 derniers mois.

L'étude a été réalisée du 22 au 24 avril 2026.

7 marchés

États-Unis

Canada

Mexique

Royaume-Uni

France

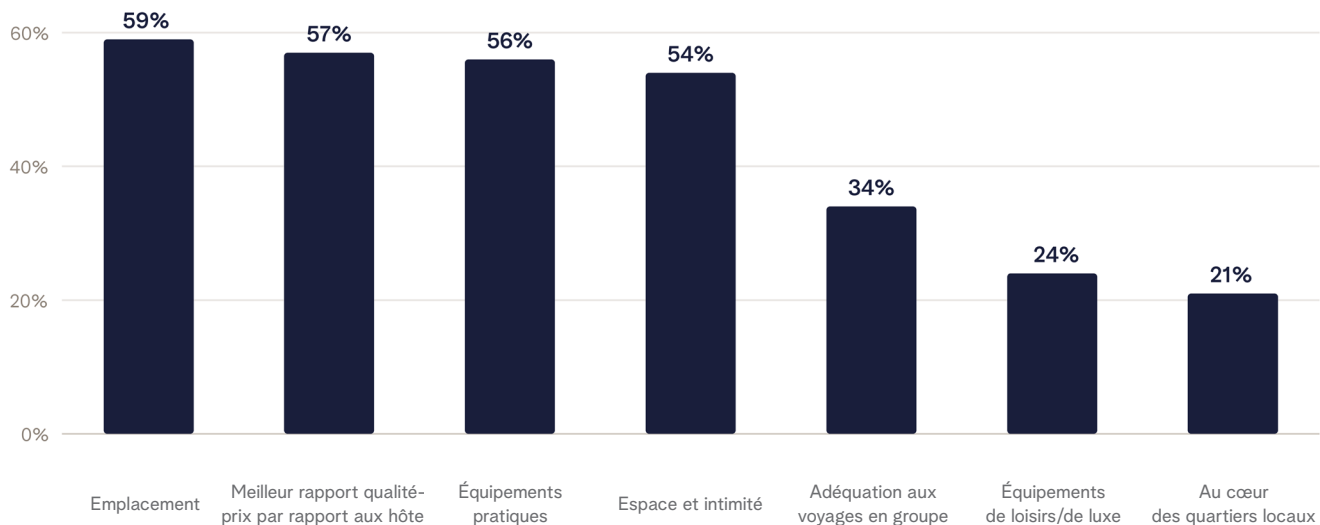
Allemagne

Australie

Les raisons qui poussent les voyageurs à choisir les locations de vacances, ou à hésiter

Les locations de vacances continuent de séduire grâce aux atouts qui ont toujours fait le charme de ce secteur : l'emplacement, le rapport qualité-prix, des équipements pratiques, des espaces modulables et l'intimité.

Les principales raisons qui poussent les voyageurs à choisir les locations de vacances



Question 10. Lorsque vous réfléchissez aux motivations qui vous poussent à choisir des locations de vacances lors de vos voyages, parmi les raisons suivantes, lesquelles constituent vos principales raisons ?

Ces points forts restent pertinents, car ils répondent à des besoins de voyage concrets, notamment pour les séjours de longue durée, les voyages en famille et les séjours en groupe. Leur attrait est d'ordre pratique, et non pas idéaliste. Les voyageurs recherchent un hébergement adapté à leur façon de voyager, et pas seulement l'idée de vivre comme un local.

Mais pour de nombreux voyageurs, ces avantages s'accompagnent d'inquiétude et d'un sentiment d'incertitude. Avant même le début de leur séjour, les voyageurs s'inquiètent des frais cachés ou supplémentaires qui viennent modifier le rapport qualité-prix à la dernière minute, des annulations initiées par l'hôte, ainsi que d'une communication trop lente ou inexistante au moment où ils ont le plus besoin d'être rassurés. Ces inquiétudes peuvent compliquer le parcours de réservation et amener les voyageurs à remettre en question l'expérience de location de vacances dans son ensemble.



Inquiétudes avant le séjour

42 %

Frais cachés ou supplémentaires

36 %

Annulation initiée par l'hôte à la dernière minute

33 %

Hôte qui ne répond plus une fois la réservation effectuée



Inquiétudes liées à l'hébergement

41 %

Équipements défectueux ou peu fiables

41 %

Problèmes de propreté

39 %

Hébergement qui ne correspond pas aux photos ni aux descriptions

Question 11. Lorsque vous réservez une location de vacances, quelles sont vos principales inquiétudes avant votre séjour ?
Question 12. Lorsque vous réservez une location de vacances, quelles sont vos principales inquiétudes à votre arrivée et pendant votre séjour ?

Ces inquiétudes ne disparaissent pas pour autant une fois que le voyage a bel et bien commencé. À leur arrivée, les voyageurs s'inquiètent de l'état des équipements, des problèmes de propreté et des hébergements qui ne correspondent pas à l'annonce. Concrètement, cela peut signifier arriver impatient de cuisiner et tomber sur des ustensiles de cuisine sales, découvrir que le bain à remous sur lequel ils comptaient est hors service, ou se rendre compte que les lits superposés dans lesquels leurs enfants avaient hâte de dormir ont été remplacés par un lit simple.

Les voyageurs sont attirés par les locations de vacances en raison des possibilités qu'elles offrent, mais ils y voient aussi un risque accru d'être confrontés à des problèmes. Ce jeu de tensions est au cœur du secteur de la location de vacances, les voyageurs recherchant un niveau de confiance plus élevé.



Il ne suffit pas qu'un hébergement soit attrayant, les voyageurs doivent avoir l'assurance que leur expérience se déroulera sans encombre, de la réservation au départ

Points clés à retenir pour les partenaires

Éliminez les principales sources de doute de l'équation.



Indiquez clairement tous les frais dès le départ et n'ajoutez pas de frais inattendus après la réservation, par exemple des frais liés à l'utilisation des équipements.



Évitez autant que possible les annulations : elles nuisent à la confiance et peuvent entraîner des sanctions de la part d'Abritel.



Si votre communication constitue un point faible, mettez en place des systèmes plus efficaces afin que les voyageurs reçoivent des informations et des réponses en temps utile.



Veillez à offrir à chaque fois le niveau de propreté constant auquel s'attendent les voyageurs. « Assez propre » ne suffit plus.



La définition de la qualité à l'heure où les voyageurs en attendent davantage

Alors que le secteur de la location de vacances privilégie de plus en plus la qualité plutôt que la quantité des hébergements, il est essentiel de comprendre la perception de cette qualité par les voyageurs. **Des études montrent que la clé réside dans le côté pratique, et pas nécessairement dans le luxe.** Un hébergement qui répond à ces critères excelle dans les domaines que les voyageurs considèrent comme incontournables : la propreté, la fiabilité, la sécurité, la réactivité et la transparence.

Le seuil de confiance

Ces critères incontournables mettent en évidence une tendance claire : avant de réserver, les voyageurs accordent la priorité aux éléments fondamentaux qui leur garantissent un séjour sûr, propre, fiable et digne de confiance. Ces éléments ne constituent plus de simples atouts ou des facteurs de différenciation réservés à une petite partie des voyageurs. Ils sont tout bonnement indispensables.

Les critères incontournables au moment de réserver une location de vacances



Hébergement sécurisé



Note d'évaluation élevée et avis positifs concernant la propreté



Connexion Wi-Fi rapide et fiable



Hôte réactif



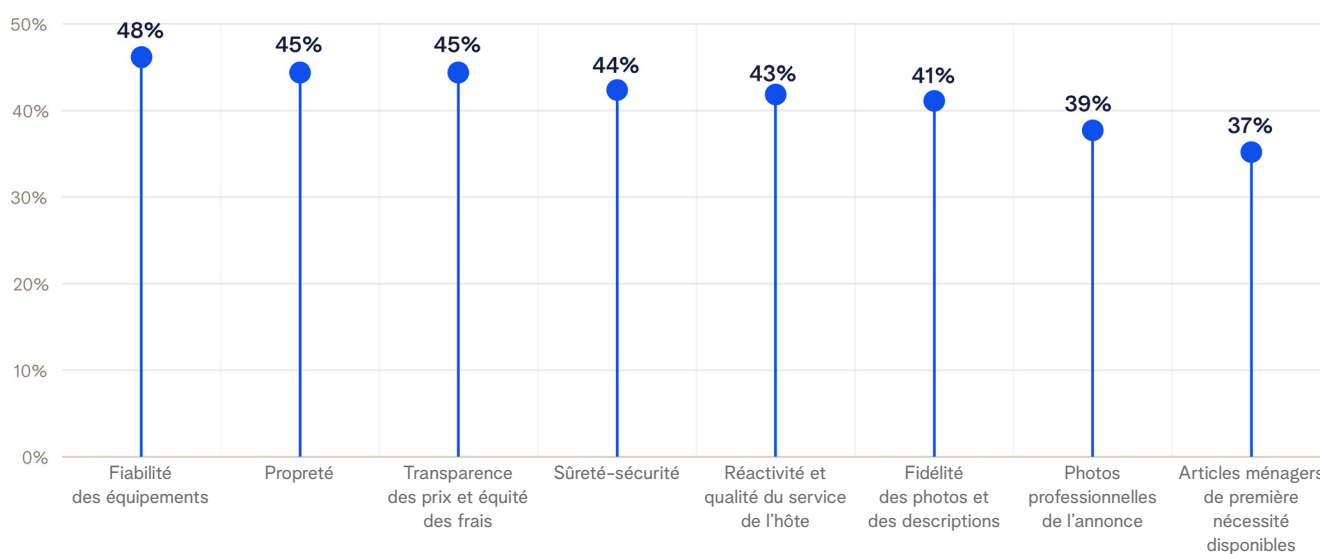
Photos de l'annonce fidèles à la réalité

Pour les voyageurs, la sécurité et la propreté constituent les critères incontournables au moment de réserver une location de vacances. Parmi les autres critères incontournables qui ont été cités, une connexion Wi-Fi rapide et fiable, des hôtes réactifs et des photos de l'annonce fidèles à la réalité se démarquent.

Et les voyageurs ne se contentent pas d'exiger que les hébergements respectent ce niveau minimum : ils le font même progresser.



Domaines où les attentes se sont accrues au cours des deux ou trois dernières années



Question 13. Par rapport à il y a deux ou trois ans, dans quelle mesure vos attentes concernant les locations de vacances ont-elles évolué dans chacun des domaines suivants ?

Remarque : ces résultats ne tiennent pas compte des réponses « un peu plus élevées » et « beaucoup plus élevées ».

Alors que le secteur de la location de vacances entre dans une phase de maturité, les attentes des voyageurs ont particulièrement augmenté dans les domaines les plus déterminants pour un séjour réussi : des équipements fiables, la propreté, des tarifs équitables et transparents, la réactivité et la qualité du service des hôtes, ainsi que des photos de l'annonce fidèles à la réalité et professionnelles.

Points clés à retenir pour les partenaires

Faites des produits de base un incontournable. Rendez la sécurité plus visible grâce à des prestations telles que les serrures intelligentes qui génèrent un nouveau code à chaque réservation. Veillez à ce que chaque séjour offre une propreté digne d'un hôtel, assurez-vous que le Wi-Fi soit rapide et fiable, répondez rapidement aux demandes des voyageurs avant et pendant le séjour, et veillez à ce que les photos soient à jour, de haute qualité et fidèles à la réalité afin qu'ils sachent exactement à quoi s'attendre.

L'évaluation de la qualité par les voyageurs

La qualité est importante, influant tant sur la perception que sur les performances. La plupart des voyageurs affirment qu'ils seraient prêts à payer plus cher pour une location de vacances de meilleure qualité, ce qui montre que celle-ci ne se résume pas à une simple question d'expérience. Il s'agit aussi d'une question commerciale.



86 % des personnes interrogées seraient prêtes à payer plus cher pour une location de vacances dont l'annonce est de meilleure qualité

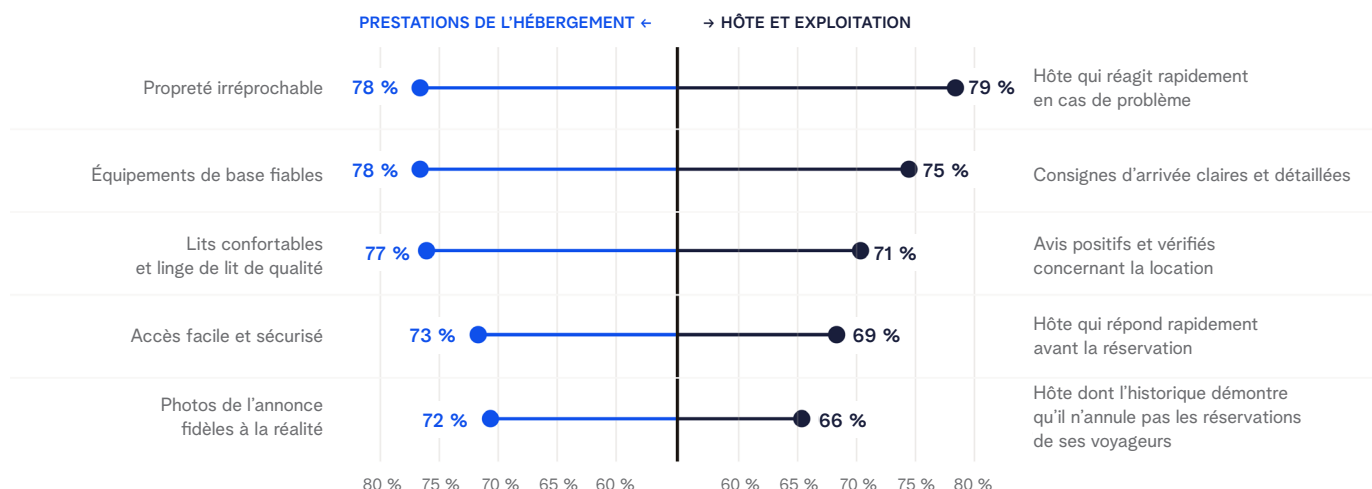
Et ce chiffre atteint **91 % chez la génération Z.**

Cette disposition à payer est encore plus marquée auprès des voyageurs Aritel : **26 % d'entre eux déclarent qu'ils seraient prêts à payer 11 % de plus, voire davantage, pour un hébergement de meilleure qualité, contre 17 % en moyenne.**

Mais comment les voyageurs évaluent-ils et définissent-ils exactement la qualité ? Quels sont les éléments qui témoignent concrètement de la qualité de l'hébergement lui-même et de celle de l'expérience offerte par l'hôte ? Nous leur avons posé la question. Et la réponse est claire : la qualité ne se résume pas à un design élégant ou à des équipements haut de gamme. Il s'agit de réduire les doutes et de renforcer la confiance.

Principales prestations de l'hébergement qui témoignent de la qualité

Principaux facteurs liés à l'hôte et à l'exploitation qui témoignent de la qualité



Question 16. Dans quelle mesure chacune des prestations suivantes d'un hébergement constitue-t-elle un signe indiquant qu'il s'agit d'une location de vacances de grande qualité ?

Question 17. Selon vous, dans quelle mesure chacun des facteurs liés à l'hôte et à l'exploitation suivants constitue-t-il un signe indiquant qu'il s'agit d'une location de vacances de grande qualité ?

Remarque : ces résultats ne tiennent pas compte des réponses « très important » et « extrêmement important ».

Pour les voyageurs, la qualité résulte d'une combinaison de critères liés à l'hébergement lui-même et à la gestion globale du séjour. Les critères les plus révélateurs de la qualité d'un hébergement sont une propreté irréprochable et des équipements fiables, suivis par des lits confortables et du linge de lit de qualité, un accès facile et sécurisé, ainsi que des photos de l'annonce fidèles à la réalité.

La propreté étant un élément fondamental de l'expérience de location de vacances, nous avons souhaité comprendre ce que le terme « propre » signifie réellement pour les voyageurs. Leurs réponses mettent en évidence un ensemble de signes concrets et visibles de soin apporté.

74 % citent des draps et des serviettes propres et frais ; 67 % l'absence d'odeurs désagréables ; et 66 % à la fois des surfaces de salle de bains impeccables et des poubelles vides et propres à leur arrivée.

Les voyageurs évaluent non seulement l'hébergement en lui-même, mais aussi le niveau de confiance avec lequel le séjour semble être géré. Les hôtes de qualité sont réactifs, fournissent des consignes d'arrivée détaillées et ont des avis positifs. La réactivité est donc essentielle. Plus de la moitié des voyageurs s'attendent à recevoir une réponse dans l'heure qui suit, voire plus tôt, en cas de problème, et nombreux sont ceux qui s'attendent à une aide encore plus rapide.

Points clés à retenir pour les partenaires

Faites de la qualité un élément récurrent de vos activités. Un service de ménage rigoureux est l'un des éléments essentiels de l'expérience client, car un nettoyage constant et bien fait est l'un des premiers indicateurs de qualité remarqués par les voyageurs. Et lorsqu'un problème survient, les hôtes doivent pouvoir compter sur des systèmes fiables afin que les voyageurs puissent obtenir de l'aide rapidement. Pour découvrir des conseils pratiques visant à renforcer votre activité, commencez par consulter l'article [Annoncer votre hébergement sur Abritel](#).

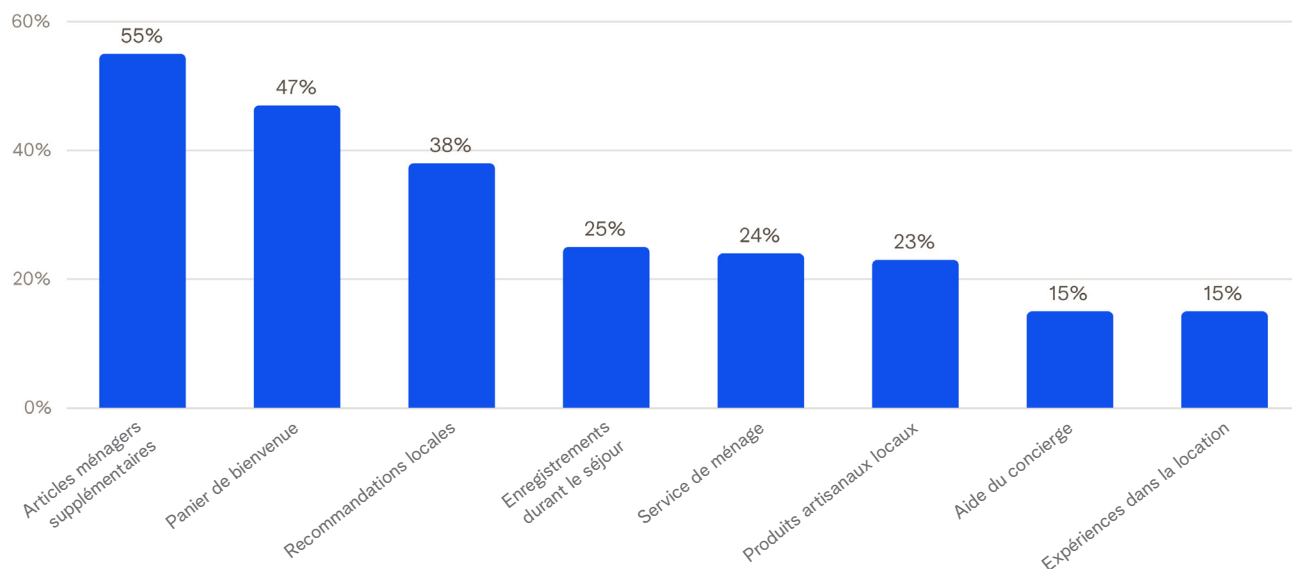


56 % des voyageurs s'attendent à ce que les hôtes leur répondent dans l'heure en cas de problème

La nouvelle dimension de la qualité

Une fois les éléments essentiels en place, les voyageurs apprécient les petits extras qui rendent leur séjour plus simple, plus agréable ou plus confortable. Les petites attentions les plus appréciées sont souvent d'ordre pratique : des produits ménagers supplémentaires indispensables ou des conseils avisés sur la région.

Les petits extras bien pensés les plus appréciés



Question 19. Parmi les extras ou services supplémentaires suivants, lequel apprécieriez-vous le plus dans une location de vacances ?
(Sélectionnez trois réponses maximum.)

En fin de compte, les voyageurs souhaitent disposer des produits ménagers de base qui leur permettent de se sentir à l'aise dès leur arrivée. Ils ne veulent pas devoir courir au magasin pour acheter du papier toilette, des essuie-tout ou des pastilles pour le lave-vaisselle. De petites attentions, comme des amuse-bouches ou un petit panier de bienvenue contenant des produits de première nécessité, peuvent aider vos voyageurs à se sentir immédiatement à l'aise, surtout après une longue journée de voyage.

Dans la plupart des cas, les voyageurs ne recherchent pas de prestations de luxe telles que des expériences dans la location ou des services de type conciergerie. Ils recherchent les petits comforts pratiques qui font que leur séjour se déroule en toute simplicité, dans les meilleures conditions et sans stress.

Points clés à retenir pour les partenaires

Privilégiez les petits extras que les voyageurs apprécient le plus : les produits d'usage quotidien (essuie-tout, papier toilette, etc.) et les recommandations locales bien pensées. Mettez en avant ces petites attentions dans votre annonce afin que les voyageurs puissent constater l'attention et le soin particuliers que vous leur accordez avant de réserver. Ces petits détails pratiques contribuent plus à réduire le stress et à améliorer le séjour que des suppléments plus sophistiqués.



La confiance, la nouvelle monnaie

La qualité attire les voyageurs, mais ce sont les preuves qui les convainquent. Les indicateurs de confiance incitent les voyageurs à réserver plus facilement ; et ils les rendent plus disposés à payer un supplément dès lors qu'ils sont convaincus que l'hébergement tiendra ses promesses.

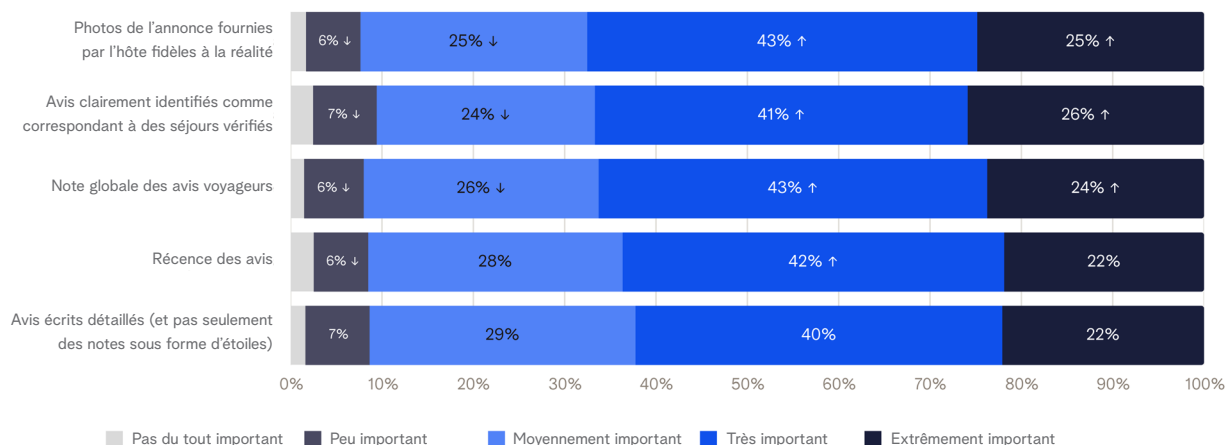
81 % des voyageurs seraient prêts à payer plus cher pour une location de vacances offrant davantage d'indicateurs de confiance

Et ce chiffre atteint 88 % chez la génération Z.

Sur Abrisel, les indicateurs de confiance sont présents tout au long du processus de recherche, qu'il s'agisse des badges Hôte Premium ou Coup de cœur, ou des notes d'évaluation attribuées à la propreté, au taux d'acceptation et à la communication. Mais si un élément occupe une place centrale dans l'équation de la confiance des voyageurs, il s'agit bien des avis.



Les indicateurs de confiance les plus importants lors du choix d'une location de vacances



Question 22. Lorsque vous choisissez une location de vacances, quelle importance accordez-vous à chacun des indicateurs de confiance suivants ?

Les voyageurs accordent une grande importance aux notes des avis voyageurs élevées ainsi qu'aux avis vérifiés, récents et détaillés. Les voyageurs Abrisel sont particulièrement sensibles à ces indicateurs.

En se penchant plus précisément sur les données concernant les voyageurs Abrisel, 73 % d'entre eux affirment que la date de publication des avis est un indicateur de confiance « très » ou « extrêmement »

important, contre 64 % en moyenne, et 54 % des voyageurs Abrisel partagent cet avis concernant les badges attribués aux hébergements, contre 46 % en moyenne.

Les voyageurs ne se contentent pas d'une preuve indiquant qu'un hébergement a, un jour donné, proposé une bonne qualité. Ils veulent des preuves que le service offre une expérience fiable aujourd'hui.

54 % estiment que les photos prises par de vrais voyageurs ayant séjourné dans l'hébergement constituent des indicateurs de confiance importants

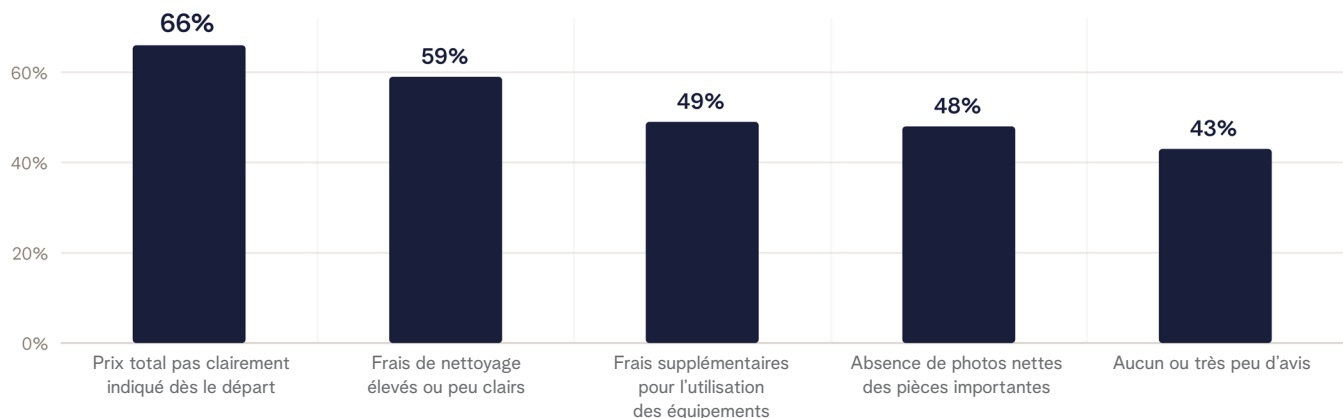
Points clés à retenir pour les partenaires

Faites des avis voyageurs détaillés une habitude, et non un petit plus. Abrisel demandera automatiquement aux voyageurs de laisser un avis après leur séjour, mais un message personnel de votre part, envoyé quelques jours après leur départ, peut grandement contribuer à les inciter à partager leurs commentaires. Encouragez vos voyageurs à laisser des avis récents et précis sur la propreté, les équipements et l'expérience globale, et à partager des photos authentiques, afin que les futurs voyageurs disposent des preuves qu'ils recherchent. Consultez [Comment susciter des avis voyageurs positifs sur Abrisel](#) pour obtenir des conseils pratiques.

Les raisons du succès ou de l'échec d'une réservation

Une fois que les voyageurs ont réduit leurs options, leur choix devient de moins en moins émotionnel et de plus en plus pragmatique. À ce stade, le succès ou l'échec d'un hébergement dépend de sa capacité à éliminer les points de friction et à rendre le choix intuitif. Ces conclusions tirent une leçon claire sur ce qu'il ne faut **pas** faire en tant qu'hôte.

Les critères rédhibitoires au moment de réserver une location de vacances



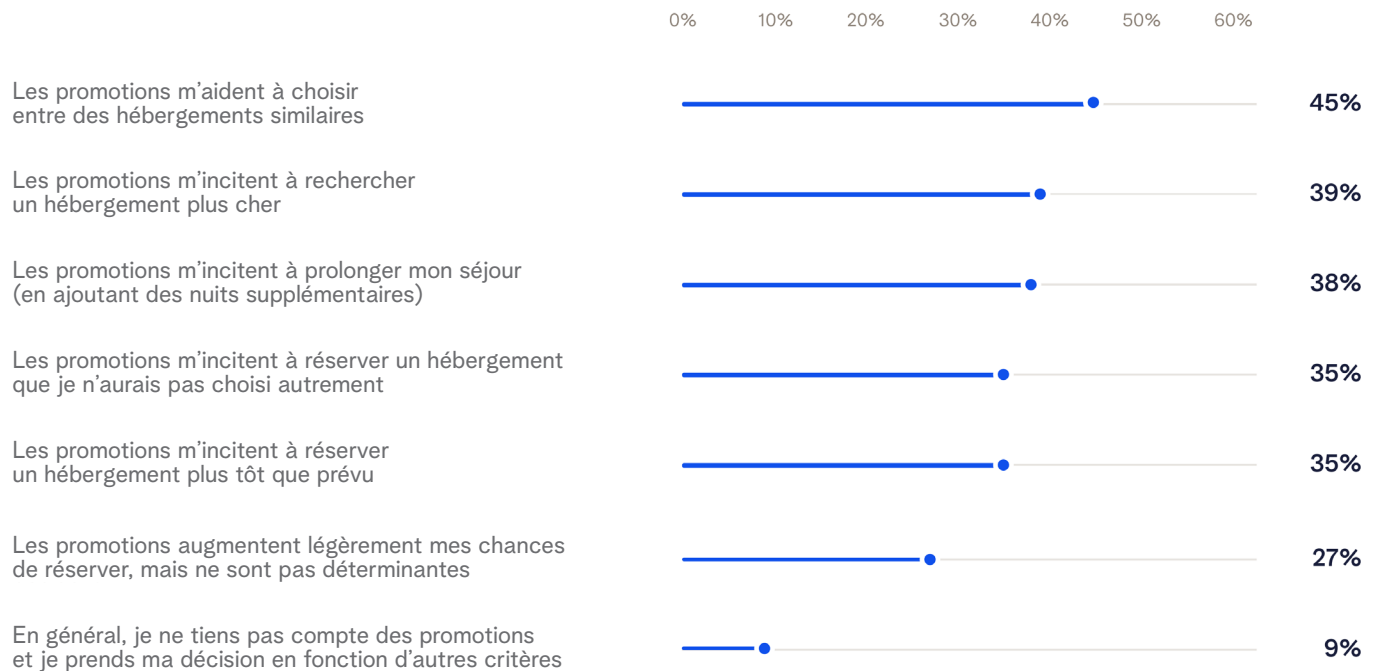
Question 25. Pour chacun des éléments suivants, veuillez indiquer si, au moment de réserver une location de vacances, il s'agit d'un critère rédhibitoire, d'un élément qui vous inciterait à comparer davantage les offres, ou d'un point sans grande importance ?

Les principaux facteurs rédhibitoires concernent la transparence des prix. Les voyageurs risquent de se détourner de votre hébergement si le prix total n'est pas clairement indiqué dès le départ, si les frais de ménage leur semblent élevés ou peu clairs, ou si des frais supplémentaires leur sont facturés pour l'utilisation des équipements. L'absence de photos nettes des pièces principales et le nombre limité, voire inexistant, d'avis peuvent également susciter suffisamment de doutes pour dissuader un voyageur de réserver.

Qu'est-ce qui peut faire pencher la balance dans l'autre sens ? Promotions.

91 % des voyageurs se laissent influencer par les promotions lorsqu'ils réservent une location de vacances

L'influence des promotions sur les voyageurs qui cherchent à réserver



Question 27. Lorsque vous envisagez de réserver une location de vacances, dans quelle mesure les promotions ou les réductions proposées par un hébergement donné vous influencent-elles généralement votre décision ?

Les voyageurs affirment que les promotions peuvent les aider à faire leur choix entre des hébergements similaires, à opter pour une option plus onéreuse ou à prolonger leur séjour. Dans les ensembles concurrentiels où plusieurs annonces répondent déjà aux critères de base, les promotions peuvent faire la différence, surtout lorsqu'elles s'accompagnent d'un avantage clair et d'un processus d'achat fluide.

Cette tendance est encore plus marquée auprès des voyageurs Abritel. **54 % affirment que les promotions les aident à faire leur choix entre des hébergements similaires, contre 45 % des voyageurs en moyenne. Près de la moitié affirment que les promotions peuvent les inciter à opter pour un hébergement plus cher (49 % contre 39 %), à prolonger leur séjour (45 % contre 38 %) ou même à réserver un hébergement qu'ils n'auraient pas envisagé sans promotion (45 % contre 35 %).** En d'autres termes, les promotions ne se contentent pas de générer des réservations moins chères ; elles peuvent également permettre de conclure des réservations à plus forte valeur.

Points clés à retenir pour les partenaires

Éliminez les points de friction qui entravent les réservations. Affichez le prix total dès le départ, veillez à ce que les frais de ménage et d'accès aux équipements restent simples, assurez-vous que les pièces principales soient clairement photographiées et veillez à obtenir régulièrement de nouveaux avis qui rassurent les voyageurs. Utilisez ensuite les promotions de manière stratégique pour aider votre hébergement à se démarquer une fois les bases établies ; découvrez comment [mettre à profit les stratégies promotionnelles d'Abritel](#).



Le voyageur en ville

- Recherche à s'immerger dans la vie des quartiers locaux.
- Est inquiet à propos des consignes d'arrivée.
- S'attend à des délais de réponse rapides en cas de problème.

Évolution des attentes des voyageurs en fonction de la destination



Le voyageur au lac

- Est inquiet face aux annulations et au règlement intérieur trop contraignant.
- Recherche de nombreux équipements de loisirs.
- Est plus enclin à considérer que l'absence de badge est un critère rédhibitoire.



Le voyageur à la plage

- Recherche des emplacements exceptionnels et des équipements de luxe et de loisirs.
- A des attentes plus élevées en matière de fidélité des annonces.
- Est plus influencé par les promotions.



Le voyageur en montagne/ au ski

- Recherche des cuisines bien équipées.
- Apprécie les recommandations locales et personnalisées.
- Serait prêt à payer plus cher pour un hébergement offrant davantage d'indicateurs de confiance.



Le voyageur à la campagne

- Recherche un excellent rapport qualité-prix et des extras bien pensés.
- Considère que des frais de nettoyage élevés ou peu clairs constituent un facteur rédhibitoire.



Transformation des idées en succès sur Abritel

Ces résultats mettent en évidence une opportunité évidente pour les partenaires Abritel. Les voyageurs ont désormais des attentes plus précises quant à ce qu'ils souhaitent, ce en quoi ils ont confiance et ce qu'ils ne sont pas prêts à accepter. La prochaine étape consiste à traduire ces attentes en mesures concrètes visant à améliorer les performances sur Abritel : des annonces plus attractives, des équipements mieux entretenus, des indicateurs de confiance plus évidents et des promotions plus stratégiques.

1

Améliorez votre annonce afin de rassurer les voyageurs

Une annonce plus complète permet de réduire l'incertitude avant même qu'un voyageur ne réserve. Veillez à ce que l'annonce indique clairement la disposition des chambres, le nombre de salles de bains, les équipements, les modalités d'accès, les possibilités de stationnement et les espaces extérieurs, afin que les voyageurs puissent déterminer rapidement si l'hébergement correspond à ce qu'ils recherchent pour leur séjour. Veillez à ce que les photos et les informations de l'annonce reflètent fidèlement la réalité. Des annonces fidèles à la réalité ne constituent pas seulement une bonne pratique ; elles contribuent directement à instaurer la confiance.

Les données Abritel montrent que les photos sont également importantes pour les voyageurs. Nous constatons que les nouvelles annonces d'hébergement comportant **au moins 25 photos affichent un taux de conversion supérieur de 7 à 9 %** par rapport à celui des annonces qui en comportent moins².

Offrir une certaine flexibilité peut également contribuer à réduire les hésitations. Les voyageurs, déjà inquiets face à l'incertitude, sont plus enclins à confirmer une réservation lorsque les conditions d'annulation leur semblent claires et raisonnables. Vous souhaitez en savoir plus sur les politiques d'annulation flexibles ? [Consultez notre blog.](#)

Offrez les équipements essentiels auxquels les voyageurs s'attendent

Les équipements uniques constituent l'une des principales raisons pour lesquelles les voyageurs choisissent des locations de vacances, mais ils font également partie des éléments dont les voyageurs craignent le plus qu'ils soient hors service ou indisponibles. Vérifiez et entretenez régulièrement les équipements dont les voyageurs ont le plus besoin, notamment le Wi-Fi, le chauffage et la climatisation, les appareils électroménagers, l'eau chaude et les systèmes d'accès. Il ne s'agit pas là de détails d'exploitation mineurs. Ils jouent un rôle majeur dans la perception de la fiabilité d'un séjour.

Lorsque les voyageurs recherchent des locations de vacances sur Abritel, Expedia, et notre réseau B2B, **les filtres d'équipements les plus utilisés sont piscine, jacuzzi, parking, climatisation et Wi-Fi gratuit**³.

Toutefois, l'analyse des filtres générant les taux de conversion les plus élevés met en évidence des priorités légèrement différentes : **les filtres cuisine, animaux acceptés et lave-linge/sèche-linge constituent des indicateurs de conversion particulièrement forts**, ce qui suggère que les équipements les plus susceptibles de favoriser les réservations sont ceux qui aident les voyageurs à imaginer un séjour plus simple et plus fonctionnel⁴.

2

3.

Instaurez un climat de confiance avant même l'arrivée de vos voyageurs

La confiance s'instaure grâce à des bases bien établies : des avis positifs, une bonne réactivité, des conditions générales et des informations d'arrivée claires, des photos fidèles à la réalité, ainsi qu'une réputation de fiabilité. Utilisez les outils Abritel, notamment l'appli Propriétaire Abritel, la messagerie destinée aux voyageurs et les modèles d'e-mails, pour répondre rapidement aux questions et envoyer de manière proactive aux voyageurs les informations dont ils ont besoin avant même qu'ils ne les demandent.

Les hôtes les plus performants le font déjà très bien. **87 % des hôtes figurant dans le top 1 % d'Abritel prennent l'initiative de communiquer avant même qu'un voyageur ayant réservé ne pose une question, que ce soit pour fournir des informations sur l'arrivée, des conseils sur la région ou des détails pratiques concernant le séjour⁵.**

Cela permet également de sécuriser la réservation elle-même. Prendre des mesures pour maintenir un [taux de réservations honorées](#) élevé peut accroître la confiance des voyageurs et les rassurer quant à leur réservation.

Le statut d'Hôte Premium est une distinction que vous pouvez obtenir en instaurant cette relation de confiance. Cette reconnaissance contribue grandement à montrer aux voyageurs que vous offrez systématiquement un service de qualité. Les annonces Hôte Premium enregistrent, en moyenne, deux fois plus de pages vues que les annonces non Hôte Premium, et **leur taux de conversion des pages vues en réservations est 76 % supérieur à celui des annonces similaires non Hôte Premium⁶.**

Utilisez les promotions de manière stratégique pour influencer la décision de réservation

Les promotions peuvent faire bien plus qu'une simple baisse des prix. Elles peuvent aider les voyageurs à faire leur choix entre des hébergements similaires, à opter pour un séjour plus onéreux, à prolonger leur voyage ou à envisager un hébergement qu'ils n'auraient peut-être pas réservé sans promotion. L'opportunité ne consiste pas seulement à proposer le même séjour à un prix inférieur, mais à tirer parti des promotions pour obtenir de meilleurs résultats une fois que les bases sont déjà en place.

Les hôtes constatent, en moyenne, une augmentation de 15 % de la valeur nette des réservations pour l'ensemble des types de promotions⁷.

Considérez les promotions comme un moyen de vous démarquer face à un ensemble concurrentiel, et non comme un nivellement par le bas. Pour en savoir plus sur la façon dont y parvenir efficacement, [consultez notre article de blog](#) pour découvrir comment mettre à profit les stratégies promotionnelles d'Abritel.

4.



Découvrez comment les résultats de cette étude se concrétisent dans la vie de tous les jours

La façon dont Karl Tretter accueille ses voyageurs illustre parfaitement la mise en pratique de ces apprentissages. Découvrez comment il est passé d'un seul hébergement à 14 en faisant de la qualité une priorité dès le départ.

[Lire le blog](#)

Abritel®

¹ Sauf indication contraire, les données figurant dans ce rapport sont tirées du rapport d'Expedia Group « Bâties pour durer : les clés pour gagner la confiance des voyageurs dans le secteur de la location de vacances », 2026.

² Données internes d'Abritel, du premier trimestre 2025 au premier trimestre 2026, pour les hébergements comprenant entre 1 et 4 chambres.

³ Données internes d'Expedia Group, de juin 2025 à juin 2026.

⁴ Ibid.

⁵ Données internes d'Abritel, 2025.

⁶ Données internes d'Abritel, du 28 janvier au 31 mars 2026.

⁷ Données internes d'Expedia Group, 2025.