



Terrafemina

E-TOURISME : DANS LA VALISE DES VOYAGEURS CONNECTÉS

Observatoire Orange - Terrafemina
Vague 17



FICHE TECHNIQUE DU SONDAGE

- L'institut CSA a réalisé pour **Orange et Terrafemina** la **17^{ème} vague** d'un baromètre portant sur **les pratiques des Français sur Internet**. Cette vague s'est intéressée plus précisément au **développement du e-tourisme**.
- **711 internautes français étant partis en vacances l'année dernière*** ont été interrogées **en ligne du 19 au 21 mars 2013**, issus d'un échantillon national représentatif de 1001 internautes français âgés de 18 ans et plus.
- L'échantillon a été constitué **selon la méthode des quotas** appliquée aux variables suivantes : sexe, âge et catégorie socioprofessionnelle après stratification géographique par région de résidence.

* Ces personnes ont été sélectionnées selon leurs réponses à la question suivante : *Au cours des 12 derniers mois, êtes-vous déjà parti de votre lieu de résidence habituel pour au moins 4 nuits consécutives, pour vos loisirs ?*

Contacts Pôle Opinion – Corporate de CSA

Jérôme Sainte-Marie, Directeur du Pôle / jerome.sainte-marie@csa.eu / 01 44 94 59 10 – 11

Nicolas Fert, Chargé d'études sénior / nicolas.fert@csa.eu / 01 44 94 59 62

PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS



PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS (1/3)

Internet est aujourd'hui devenu un moyen primordial pour s'informer sur ses prochaines vacances, de nouvelles formes de tourisme émergeant d'ailleurs grâce aux possibilités ouvertes par le numérique. Les compagnies de voyages traditionnelles ne sont plus les seules sources de savoir, les internautes pouvant maintenant plus facilement se faire leur propre avis grâce aux nouveaux moyens à disposition sur le net.

Internet, premier moyen d'information pour partir en vacances

Seuls 4% des internautes partant en vacances interrogés dans notre sondage déclarent aujourd'hui préférer aller dans un point de vente (agence ou boutique) pour planifier et réserver leur séjour. A l'opposé, plus de deux tiers d'entre eux (69%) ont l'habitude de se renseigner et réserver sur Internet tandis qu'un sur cinq (19%) préfèrent se renseigner sur Internet mais aller réserver dans un point de vente.

A l'heure du choix, les Français se déterminent avant tout en fonction du prix (72%, 84% chez les 18-24 ans) ou de la qualité de l'offre (59%). D'autres critères entrent en compte, cités par un quart à un tiers des internautes voyageurs : le fait de pouvoir se faire à un avis avec des photos ou vidéos (33%), les avis de proches connaissant la destination (28%), la réputation de la compagnie, de l'hébergeur ou du site (27%) mais aussi le fait d'avoir de bons avis sur Internet (26%), un critère particulièrement important chez les 18-24 ans (47%). Le fait d'être recommandé par un guide touristique n'est lui cité que par 8% des répondants.

PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS (2/3)

Des bons niveaux de pratique et d'intérêt pour les sites spécialisés et les nouveaux concepts

La consultation de certains types de sites Internet spécialisés dans le tourisme semblent aujourd'hui être rentrée dans les habitudes d'une part importante des internautes voyageurs. 59% d'entre eux déclarent ainsi avoir déjà utilisé un site comparant les prix, offres et disponibilités de différentes formules de départ en vacances et 57% un site comparant les prix et disponibilités de vols en avion tandis que 46% ont également déjà utilisé un site de critiques d'internautes sur les voyages.

D'autres types de sites sont eux pour l'instant moins utilisés mais suscitent tout de même l'intérêt de nombreux internautes voyageurs. Si seulement 15% de ceux-ci ont par exemple déjà utilisé un site d'informations collaboratif sur les voyages, 50% se disent intéressés par son utilisation, tout comme 40% des internautes voyageurs sont intéressés par l'utilisation de sites de locations entre particuliers même si seuls 15% l'ont pour l'instant déjà fait. L'utilisation de réseaux sociaux dans le cadre des voyages est en revanche moins bien accueillie : seuls 12% l'ont déjà fait et 22% se disent intéressés, 61% ne l'ayant jamais fait et n'étant pas intéressés. De la même manière, seuls 7% des internautes voyageurs ont déjà utilisé un site d'hébergement chez des particuliers mais 37% se disent tout de même intéressés par cette éventualité, alors que 51% ne l'ont jamais fait et ne sont pas intéressés.

Dans le détail, ces plus ou moins nouvelles formes de voyages sont souvent plus pratiquées par les cadres et les personnes ayant un Smartphone mais surtout par les jeunes, notamment en ce qui concerne l'utilisation des réseaux sociaux et l'expérience du couchsurfing.

L'utilisation du numérique ne s'arrête d'ailleurs pas à la préparation des voyages : 39% des internautes déclarent ainsi utiliser un Smartphone sur leur lieu de vacances pour chercher des informations sur leur séjour, dont 10% le faisant tous les jours, tandis que 60% ne le font eux jamais ou quasiment jamais. Ce sont logiquement encore chez les cadres, les possesseurs de Smartphone et les jeunes que l'on observe les plus hauts niveaux de pratique.

PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS (3/3)


L'apport d'Internet pour les voyages : de meilleurs prix et plus de choix

Interrogés sur le principal apport d'Internet pour les voyages, les internautes interrogés placent à égalité en première position « des prix plus attractifs » et « l'accès facile à une multitude de destinations et de choix » (35%), les jeunes et les employés citant plus les prix tandis que les cadres et les personnes âgées citent eux plus souvent le choix. Viennent ensuite, cités par de faibles proportions de répondants : « la possibilité de découvrir plus de choses sur place en restant connecté » (11%), « la possibilité de plus personnaliser ses voyages » (8%) , « la possibilité de plus partager ses expériences avec ses proches » (4%) et « l'accès à de nouvelles formes de voyages collaboratives » (2%).

Les compagnies de voyages traditionnelles devancées par les sites Internet et les avis de tiers

Au-delà de cet apport, Internet semble bouleverser plus profondément la perception des acteurs du marché du tourisme. A la question de savoir à qui ils font le plus confiance pour préparer leur voyage, les internautes voyageurs citent ainsi en avant-dernière et dernière position les compagnies de voyage traditionnelles (14%) et les guides touristiques (10%). Ceux-ci sont aujourd'hui devancés dans l'esprit des internautes par les conseils de proches (25%), les sites Internet spécialisés (24%) et les avis de voyageurs sur Internet (20%). A noter d'ailleurs que ces derniers arrivent largement en tête chez les 18-24 ans (39%), preuve que l'arrivée du numérique semble avoir changé la façon dont les nouvelles générations envisagent la préparation de leurs voyages.

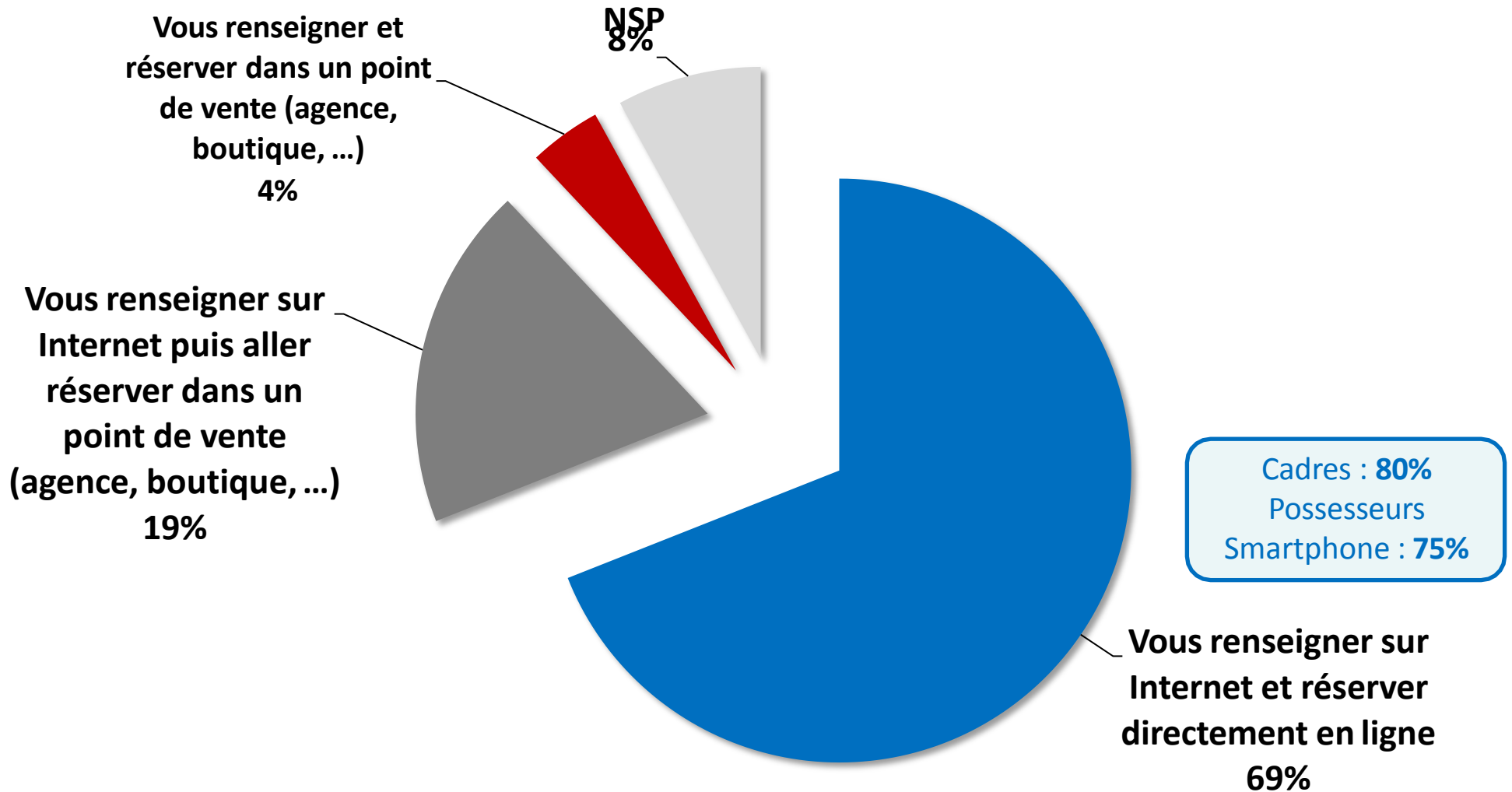
Nicolas FERT, Chargé d'études sénior au Pôle Opinion - Corporate



LES RÉSULTATS

PLUS DE DEUX INTERNAUTES FRANÇAIS PARTANT EN VACANCES SUR TROIS SE RENSEIGNENT ET RÉSERVENT PAR INTERNET ...

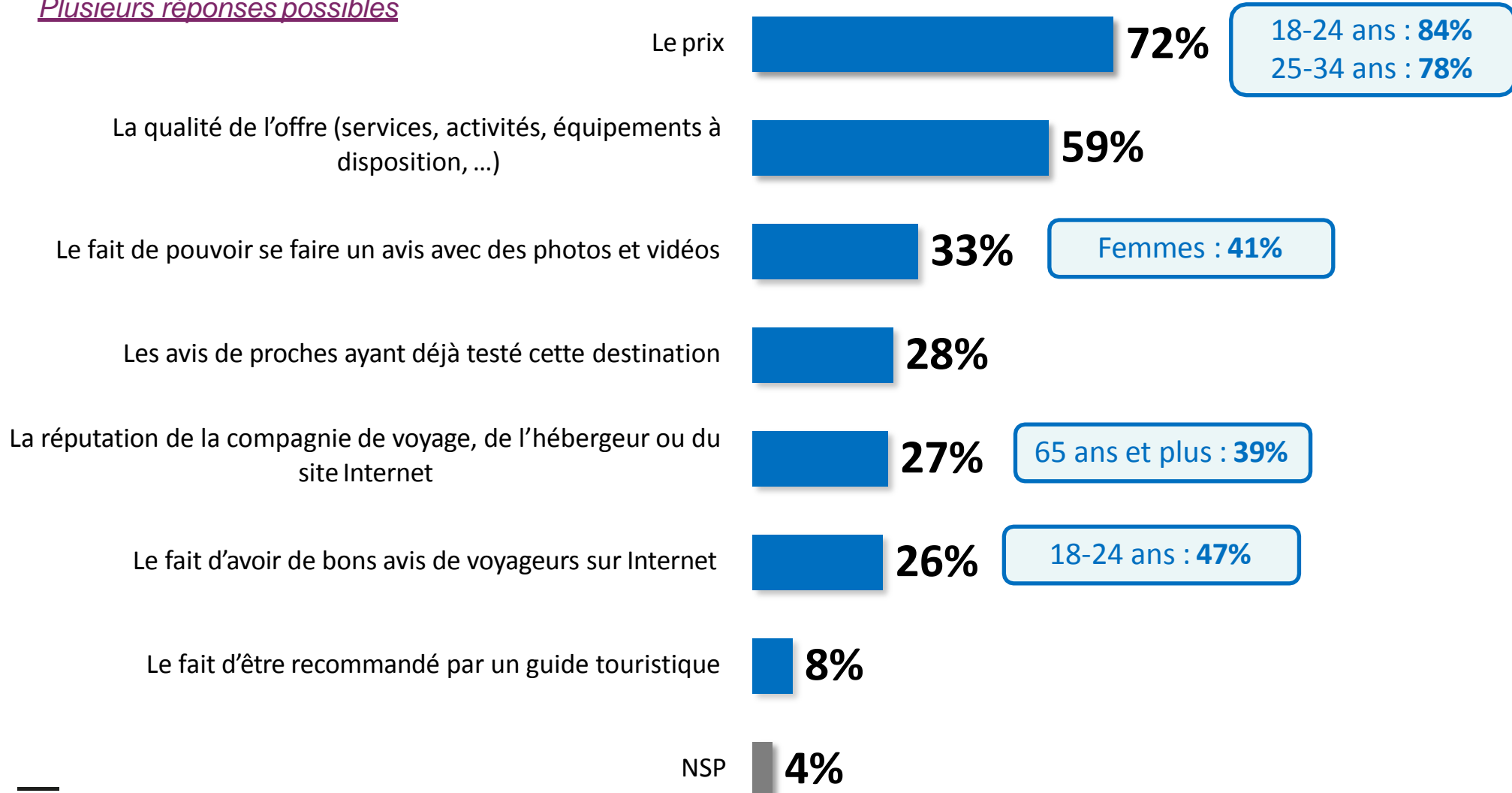
QUESTION : *Pour planifier et réserver votre séjour, que ce soit pour le voyage ou l'hébergement, préférez-vous habituellement ... ?*



... LE PRIX ET LA QUALITÉ DE L'OFFRE ÉTANT LES DEUX PREMIERS CRITÈRES DE CHOIX

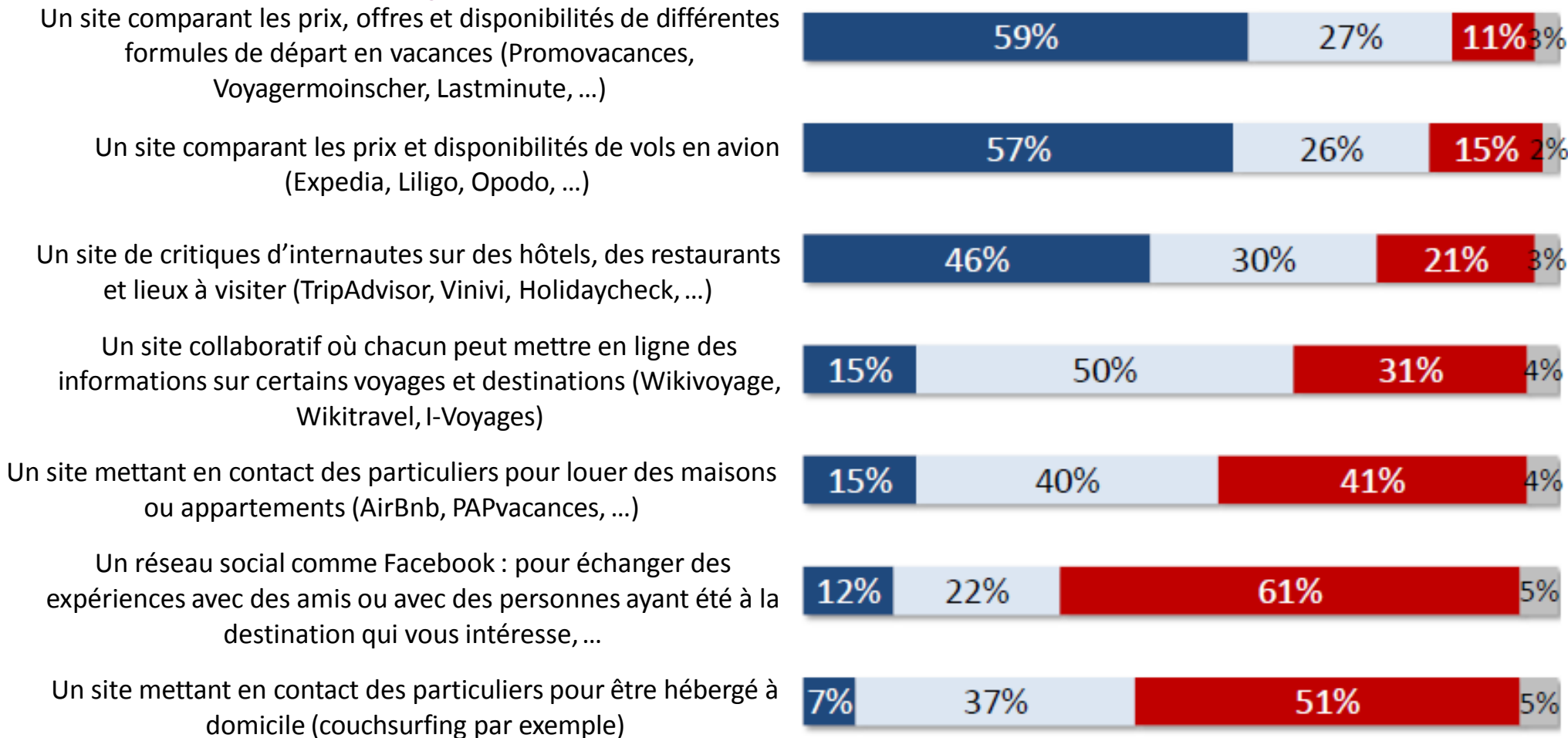
QUESTION : *Quels sont pour vous les éléments les plus importants pour faire votre choix de vacances, que ce soit pour le voyage ou l'hébergement ?*

Plusieurs réponses possibles



UNE PROPORTION IMPORTANTE D'INTERNAUTES VOYAGEURS CONSULTENT DES SITES COMPARANT LES OFFRES OU PROPOSANT DES AVIS DE VOYAGEURS

QUESTION : *Vous est-il déjà arrivé d'utiliser un de ces services suivants disponibles sur Internet pour préparer votre voyage ?*



- Oui, je l'ai déjà fait
- Non, je ne l'ai jamais fait mais cela pourrait m'intéresser
- Non, je ne l'ai jamais fait et cela ne m'intéresse pas
- NSP

DES PRATIQUES PLUS COURANTES CHEZ LES JEUNES, LES CADRES ET LES POSSESSEURS DE SMARTPHONE

EN % de pratique	Site comparateurs offres vacances	Site comparateur vols avion	Site de critique d'internautes	Site collaboratif d'informations	Site de location entre particuliers	Réseau social	Site pour hébergement à domicile
Ensemble	59	57	46	15	15	12	7
Selon l'âge							
18-24 ans	68	67	49	18	21	39	17
25-34 ans	74	60	56	13	16	18	4
35-49 ans	66	57	47	17	15	10	9
50-64 ans	52	57	48	17	13	8	4
65 ans et plus	47	52	36	12	14	3	4
Selon la profession							
Cadres et professions libérales	73	76	68	13	15	19	9
Professions intermédiaires	69	63	55	18	18	16	8
Employés	67	59	52	15	15	16	6
Ouvriers	53	50	37	17	9	8	6
Retraités	48	53	41	16	13	5	4
Selon la possession d'un Smartphone							
Oui	65	62	51	16	18	17	7
Non	51	50	39	14	12	5	6

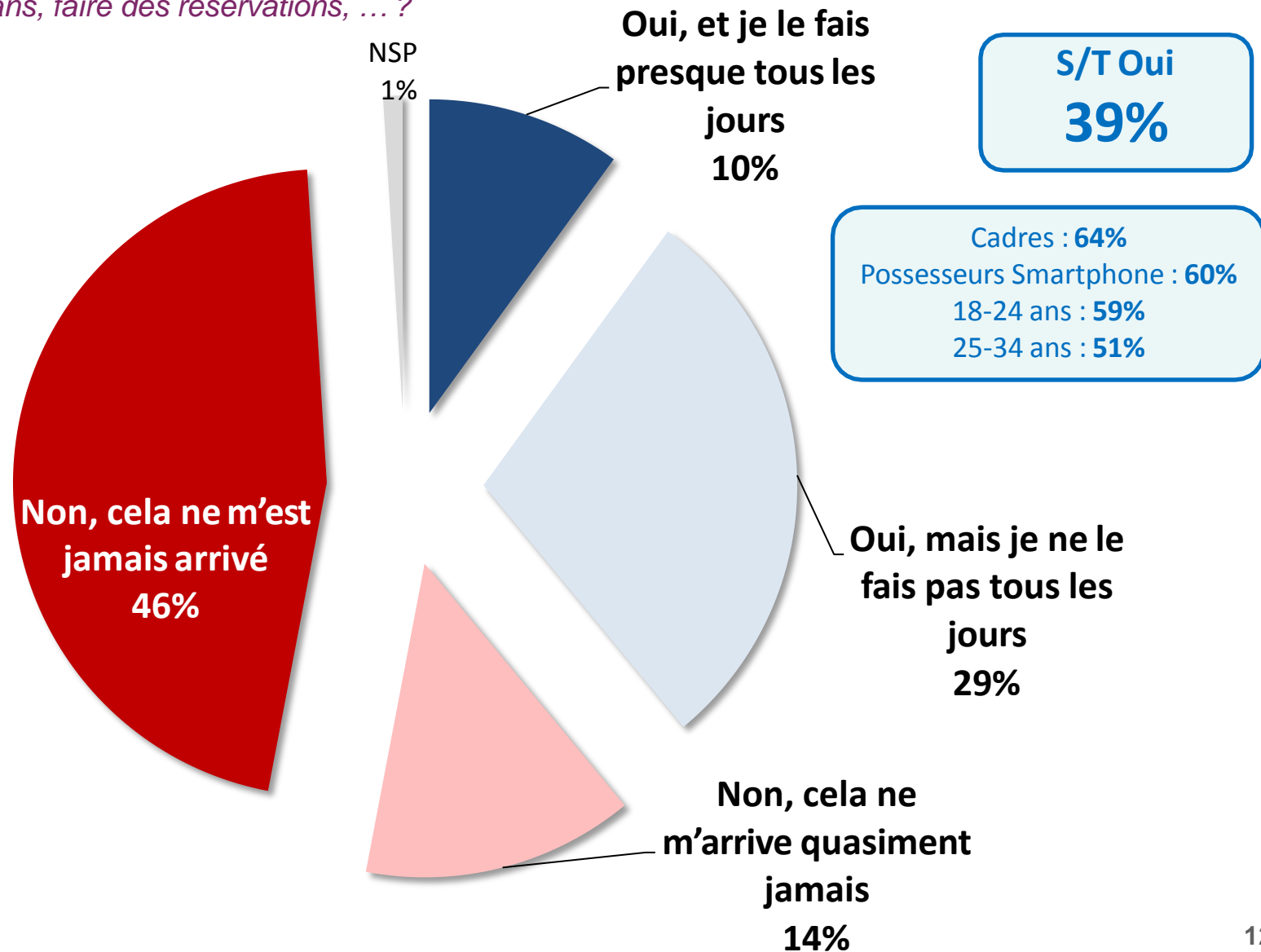
PLUS D'UN TIERS DES INTERNAUTES VOYAGEURS UTILISENT UN SMARTPHONE SUR LEUR LIEU DE VACANCES POUR CHERCHER DES INFORMATIONS

QUESTION : Une fois en voyage, vous arrive-t-il d'utiliser un smartphone, des bons plans, faire des réservations, ... ?

Smartphone ou une tablette pour chercher des

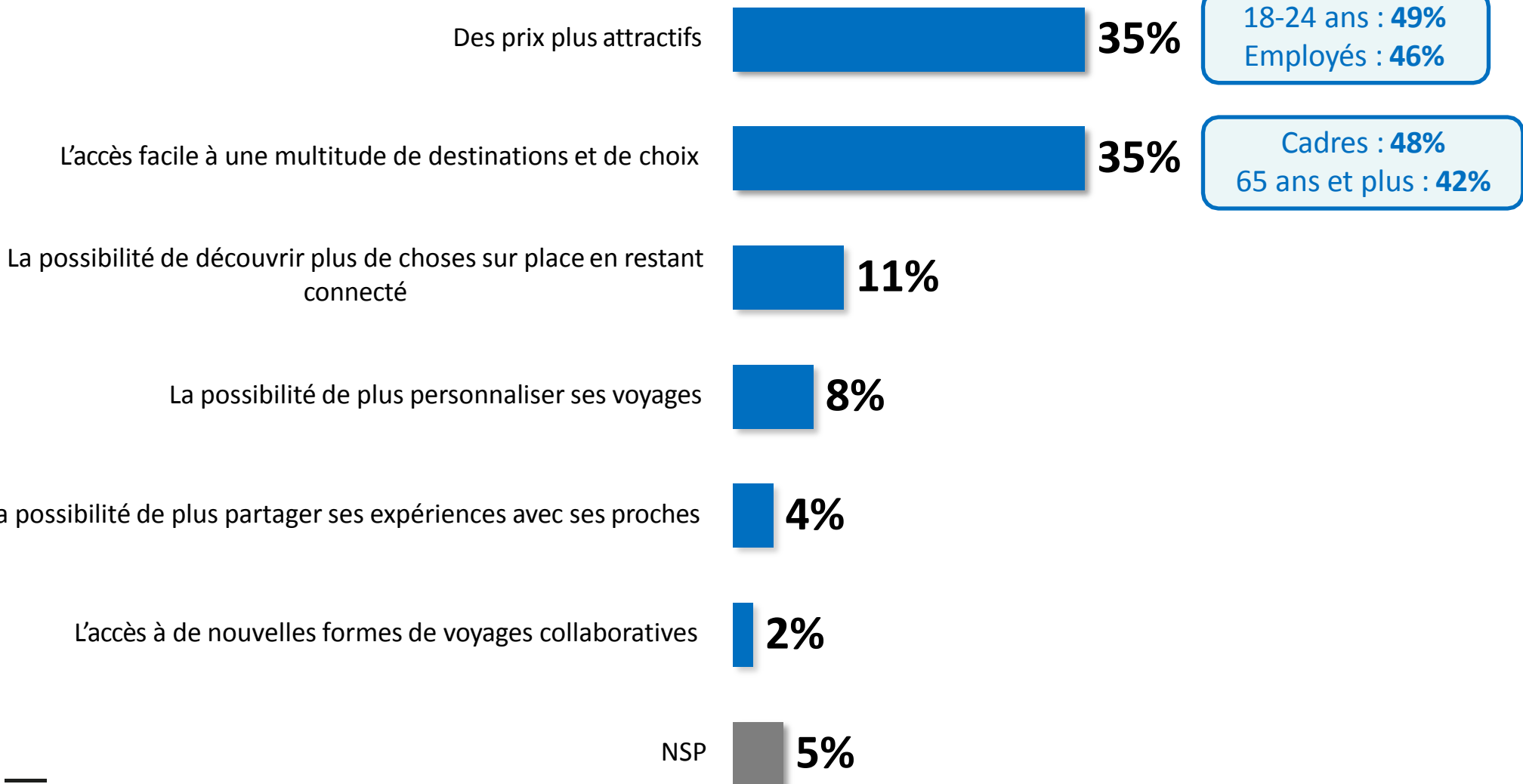
Non-possesseurs de Smartphone : **88%**
65 ans et plus : **72%**
50-64 ans : **68%**

S/T Non
60%



LES PRIX PLUS ATTRACTIFS ET LE CHOIX PLUS LARGE, DEUX PREMIERS APPORTS D'INTERNET DANS LE DOMAINE DES VOYAGES

QUESTION : *Quel est aujourd'hui pour vous le principal apport d'Internet pour les voyages ?*



AU FINAL, LES INTERNAUTES VOYAGEURS ONT PLUS CONFIANCE DANS LES CONSEILS DE PROCHES ET LES SITES INTERNET QUE DANS LES COMPAGNIES OU GUIDES TRADITIONNELS

QUESTION : *Au final, à qui faites-vous le plus confiance pour préparer votre voyage ?*

Les conseils de proches



Ouvriers : 32%

Les sites Internet spécialistes dans le tourisme



25-34 ans : 29%

Les avis de voyageurs sur Internet



18-24 ans : 39%

Les compagnies de voyages traditionnelles



65 ans et plus : 22%

Les guides touristiques



Cadres : 17%
50-64 ans : 14%

NSP



en savoir plus : www.csa.eu - @InstitutCSA

10, rue Godefroy - 92800 Puteaux

Tel . : 01.57.00.58.00 - Fax : 01.57.00.58.01

