

96/2016 - 17 mai 2016

Utilisation des TIC dans le tourisme

Dans l'UE, les deux tiers des passagers aériens ont acheté leurs billets en ligne

La plupart des fournisseurs d'hébergement propose la réservation en ligne

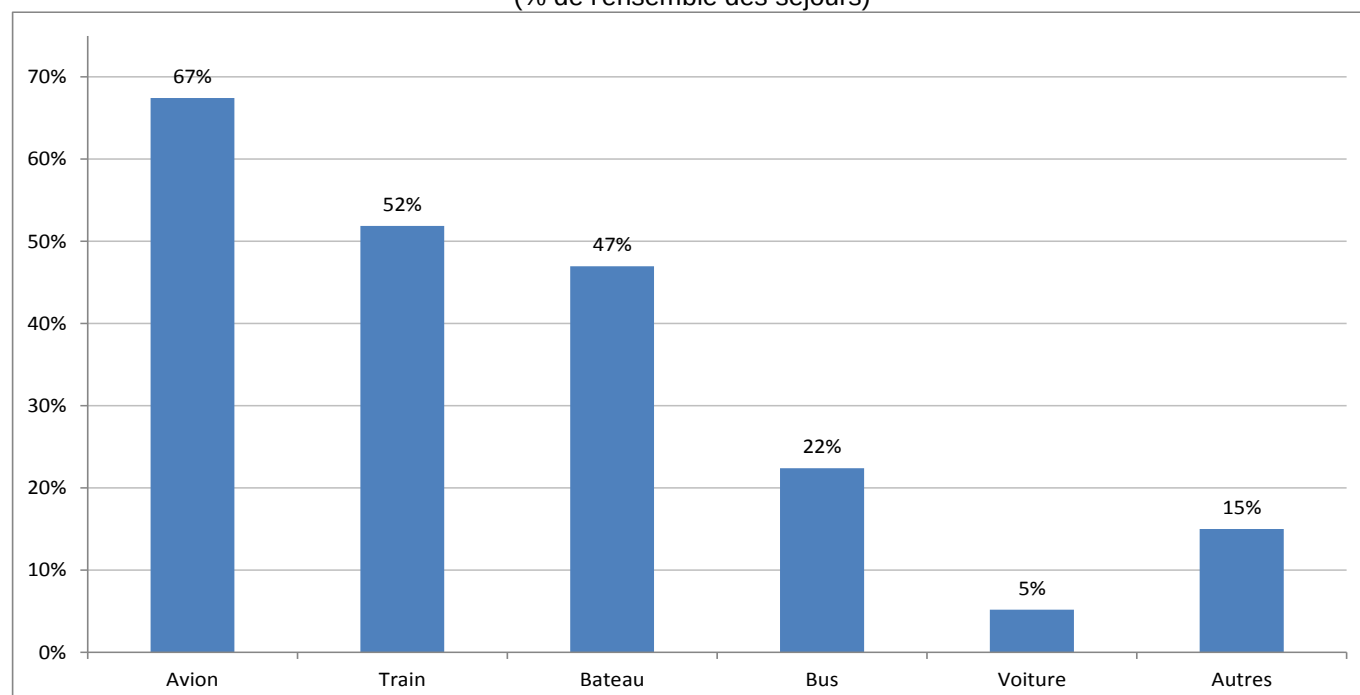
L'adoption de nouvelles technologies de l'information et de la communication (TIC) a été un important vecteur de changements tant pour le mode de réservation de nos voyages que pour l'organisation des tâches dans les entreprises du secteur du tourisme.

D'une part, l'utilisation d'internet par les touristes de l'**Union européenne** (UE) est très répandue. En 2014, plus des deux tiers des déplacements aériens et plus de la moitié des déplacements en train ont été réservés en ligne. L'hébergement a également été réservé en ligne pour plus de la moitié des séjours.

D'autre part, les entreprises exerçant leur activité dans le secteur de l'hébergement semblent avoir une longueur d'avance sur de nombreux autres secteurs dans l'utilisation des TIC. Alors que la commande en ligne était proposée en 2015 par 17% de l'ensemble des entreprises, cette proportion atteignait 74% dans le secteur de l'hébergement.

Ces informations sur l'utilisation des TIC dans le tourisme sont publiées par **Eurostat**, l'**office statistique de l'Union européenne**, à l'occasion de la Journée mondiale des télécommunications et de la société de l'information célébrée aujourd'hui. Elles sont complétées par un [article](#) plus détaillé disponible sur le site web d'Eurostat.

Réservation en ligne pour les transports dans l'UE, 2014
(% de l'ensemble des séjours)



Les touristes finlandais en tête pour la réservation en ligne de billets d'avion, les Néerlandais pour la réservation en ligne d'hébergements

Un peu plus des deux tiers (67%) des vols effectués par les touristes de l'**UE** en 2014 ont été réservés en ligne. Dans deux États membres – la **Finlande** (90%) et les **Pays-Bas** (81%) – les voyages en avion ont été réservés en ligne dans plus de 80% des cas. À l'inverse, moins de la moitié des billets d'avion ont été achetés sur internet en **Roumanie** (23%), en **Slovaquie** (27%), en **République tchèque** (38%), en **Belgique** (45%) et en **Grèce** (47%).

Les locations d'hébergements touristiques ont été effectuées en ligne pour la majorité (55%) des séjours des résidents de l'**UE** en 2014. Néanmoins, la situation variait beaucoup d'un État membre à l'autre: la réservation en ligne d'un hébergement a concerné plus de deux séjours sur trois effectués par les résidents des **Pays-Bas** (69%), de **France** (68%) et du **Luxembourg** (67%), mais moins de 10% en **Roumanie** (7%) ainsi qu'en **Bulgarie** (9%).

Réservation en ligne des hébergements touristiques et du transport, 2014 (en % des séjours effectués par des résidents)

	Transport aérien	Hébergement
UE*	67,4	54,8
Belgique	44,9	47,4
Bulgarie	:	8,9
République tchèque	38,1	39,8
Danemark	57,4	52,0
Allemagne	68,9	60,0
Estonie	66,5	58,6
Irlande	75,1	55,8
Grèce	46,6	30,1
Espagne	(34,2)	(19,2)
France	77,1	68,0
Croatie	59,9	31,9
Italie	61,9	45,0
Chypre	67,1	43,9
Lettonie	67,6	(52,8)
Lituanie	68,9	32,2
Luxembourg	74,2	67,4
Hongrie	:	(64,7)
Malte	59,6	48,0
Pays-Bas	81,3	68,7
Autriche	67,0	51,6
Pologne	(64,3)	:
Portugal	64,8	20,2
Roumanie	23,0	7,1
Slovénie	62,5	35,1
Slovaquie	26,6	29,0
Finlande	90,2	64,5
Suède	(84,9)	(59,5)
Royaume-Uni	:	:

* L'agrégat UE exclut le Royaume-Uni.

: Données non disponibles ou non présentées car le pourcentage de réponses «inconnues» dépasse 50%.

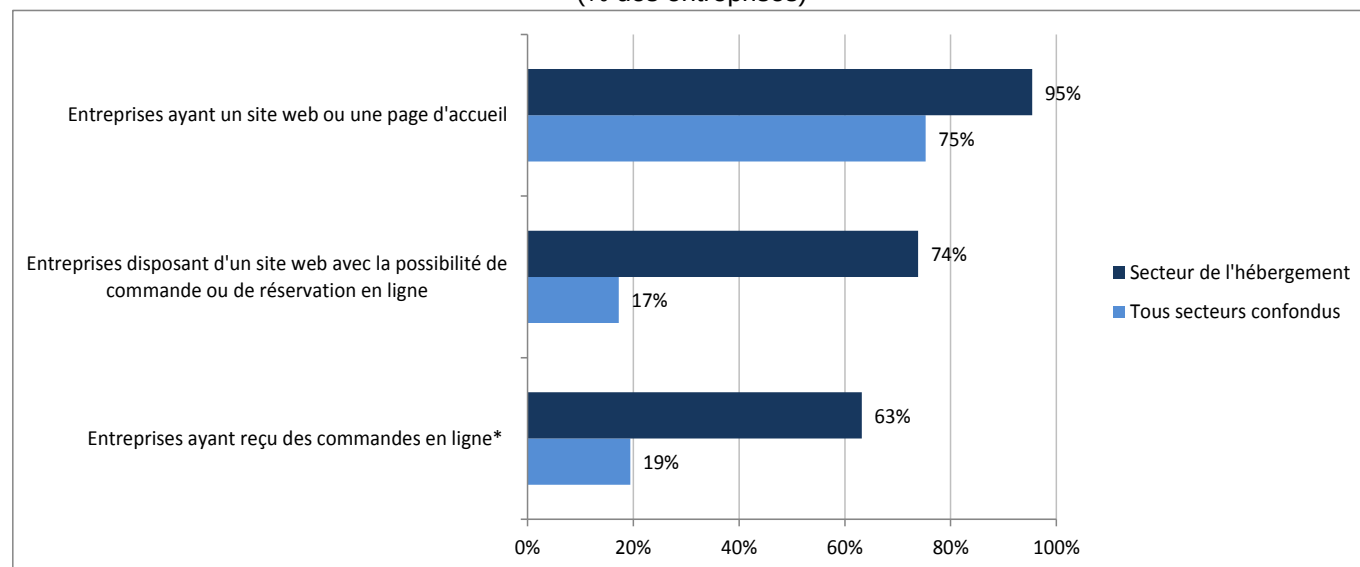
Les données entre parenthèses ne sont pas commentées et doivent être interprétées avec prudence du fait de la forte proportion de réponses «inconnues».

Fonctionnalités des sites web largement utilisées par les établissements d'hébergement touristique

Les sites web sont le point de départ du commerce électronique. En 2015, 95% des entreprises de l'UE exerçant leur activité dans le secteur de l'hébergement disposaient d'un site web, contre 75% des entreprises de 10 personnes ou plus dans l'ensemble de l'économie.

Avec 74% de ses entreprises proposant de commander et/ou de réserver en ligne via leur site web, le secteur de l'hébergement était largement en avance sur l'ensemble de l'économie de l'UE (17%). En conséquence, un écart similaire est observé s'agissant des pourcentages d'entreprises ayant reçu des commandes en ligne: cette proportion se situait à 19% pour l'ensemble des entreprises et à 63% pour celles exerçant leur activité dans le secteur de l'hébergement.

Utilisation d'internet par les entreprises dans l'UE, 2015: ensemble des entreprises et secteur de l'hébergement (% des entreprises)



* Les données se rapportent à 2014.

Informations géographiques

L'Union européenne (UE) comprend la Belgique, la Bulgarie, la République tchèque, le Danemark, l'Allemagne, l'Estonie, l'Irlande, la Grèce, l'Espagne, la France, la Croatie, l'Italie, Chypre, la Lettonie, la Lituanie, le Luxembourg, la Hongrie, Malte, les Pays-Bas, l'Autriche, la Pologne, le Portugal, la Roumanie, la Slovaquie, la Finlande, la Suède et le Royaume-Uni.

Méthodes et définitions

La source de données pour les particuliers est l'enquête sur le tourisme de 2015. L'enquête a porté sur les personnes âgées de 15 ans et plus.

La source de données pour les entreprises est l'enquête 2015 sur l'utilisation des TIC et du commerce électronique dans les entreprises. L'enquête a porté sur les entreprises occupant 10 personnes ou plus.

Pour en savoir plus

Section du site web d'Eurostat consacrée aux statistiques du tourisme.

Base de données d'Eurostat sur les statistiques du tourisme.

Section du site web d'Eurostat consacrée aux statistiques sur la société de l'information.

Base de données d'Eurostat sur les statistiques de la société de l'information.

Article *Statistics Explained* d'Eurostat sur l'utilisation des TIC dans le secteur du tourisme.

Publié par: **Service de presse d'Eurostat**

Baiba GRANDOVSKA

Tél: +352-4301-33 444

eurostat-pressoffice@ec.europa.eu

 ec.europa.eu/eurostat/

 [@EU_Eurostat](https://twitter.com/EU_Eurostat)

Production des données:

Krista DIMITRAKOPOULOU

Tél: +352-4301-33 298

chryssanthi.dimitrakopoulou@ec.europa.eu

Maria SMIHILY

Tél: +352-4301-34 666

maria.smihily@ec.europa.eu

 **Demandes média:** Eurostat media support / Tél: +352-4301-33 408 / eurostat-mediasupport@ec.europa.eu