

Tourisme et Internet dans l'Union européenne

Statistiques en bref

INDUSTRIE, COMMERCE ET SERVICES

POPULATION ET CONDITIONS SOCIALES

SCIENCE ET TECHNOLOGIE

20/2006

Auteur

Bettina KNAUTH

Contenu

Le secteur de l'hébergement et sa clientèle : une réussite spectaculaire dans l'utilisation des TIC 2

Services de voyage et d'hébergement largement utilisés par les internautes 4

L'hébergement : un secteur à la traîne en ce qui concerne la pleine mise en œuvre du processus d'activité économique en ligne 5

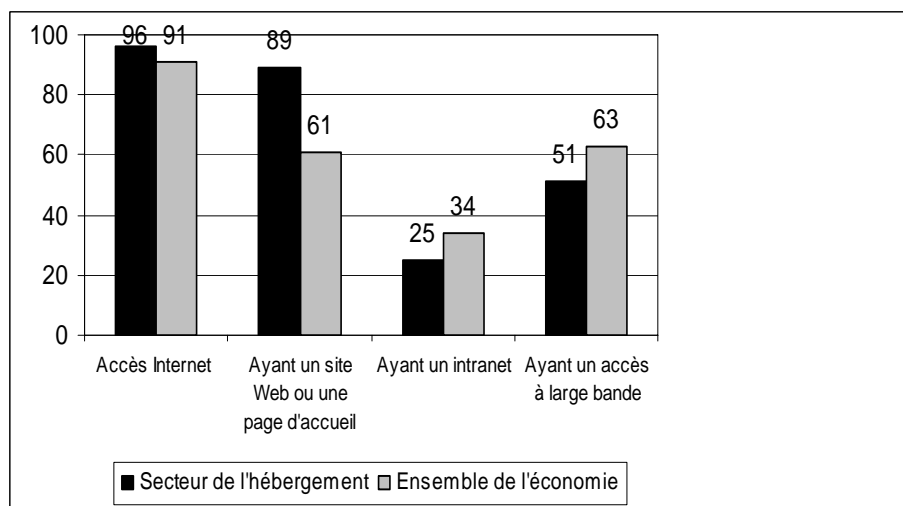
L'infrastructure TI dans le secteur de l'hébergement : un cercle vicieux ? 6



Fin de rédaction: 01.08.2006
Données extraites le: 11.04.2006
ISSN 1561-4859
Numéro de catalogue: KS-NP-06-020-FR-N
© Communautés européennes, 2006

- 89% des entreprises (de dix salariés ou plus) du secteur de l'hébergement ont un site Web ou une page d'accueil, contre 61% dans l'ensemble de l'économie.
- En ce qui concerne la fourniture de services sophistiqués sur les sites Web, le secteur de l'hébergement est encore plus en avance puisque 63% de ses entreprises offrent un accès direct aux catalogues et aux tarifs, contre seulement 28% dans l'ensemble de l'économie.
- L'utilisation des services de voyage et d'hébergement compte parmi les activités Internet les plus fréquentes : 47% de tous les internautes ont recouru à ces services durant les trois mois précédant l'enquête.
- La propension à utiliser ces services augmente sensiblement avec le niveau d'éducation des internautes. En effet, seulement 7% des internautes ayant un niveau d'éducation bas déclarent avoir utilisé de tels services au cours des trois mois précédant l'enquête, contre 47% de ceux qui ont un niveau d'éducation élevé.
- La part des entreprises du secteur de l'hébergement disposant de systèmes TI pour les commandes et les achats qui se connectent automatiquement à d'autres systèmes TI internes (26%) est sensiblement inférieure à celle des entreprises dans l'ensemble de l'économie (34%).
- En outre, l'utilisation d'un intranet est moins répandue dans le secteur de l'hébergement (25% des entreprises) que dans l'ensemble de l'économie (34%).
- Avec une moyenne de 96%, le secteur de l'hébergement figure parmi les secteurs où le niveau d'accès à Internet est le plus élevé. En revanche, il accuse un retard eu égard à l'adoption de technologies de pointe et seulement 51% de ses entreprises ont un accès à large bande.

Graphique 1: **Entreprises utilisant les TIC, UE-25, 2005 (%)**



UE-25 sauf FR et MT en l'absence de données disponibles.

Source: Eurostat, enquête communautaire sur l'usage des TIC dans les entreprises (10 salariés ou plus)

Le secteur de l'hébergement et sa clientèle : une réussite spectaculaire dans l'utilisation des TIC

S'agissant de ses relations avec la clientèle, le secteur de l'hébergement peut être considéré comme un précurseur dans l'utilisation des technologies de l'information et plusieurs indicateurs en témoignent.

L'un des principaux indicateurs est la part des entreprises qui possèdent un site Web ou une page d'accueil. Les sites Web ou les pages d'accueil constituent le point de départ du commerce électronique, en ce sens qu'ils permettent à tous les clients potentiels, quelle que soit leur situation géographique, d'avoir accès instantanément à des informations.

Dans l'UE-25, 89% des entreprises du secteur de l'hébergement (de dix salariés ou plus) ont un site Web ou une page d'accueil, contre seulement 61% dans l'ensemble de l'économie.

Tous les États membres connaissent une situation très comparable dans laquelle la part des entreprises de ce secteur ayant un site Web ou une page d'accueil est supérieure d'au moins 6 points de pourcentage (en Suède) à celle de l'ensemble de l'économie.

On constate des différences particulièrement importantes (plus de 35%) dans les trois États baltes ainsi que dans les pays d'Europe du Sud disposant de données (Portugal, Espagne, Italie et Chypre). (voir tableau 1)

Le rôle des sites Web en tant que points de départ du commerce électronique va au-delà de leur rôle de simple instrument de marketing. Les sites plus sophistiqués comportent des fonctionnalités supplémentaires telles que l'accès direct aux catalogues et aux tarifs. À cet égard, les entreprises du secteur de l'hébergement devancent largement celles des autres secteurs de l'économie.

Dans l'UE-25, 63% de ces entreprises offrent cette fonctionnalité, ce qui est au moins deux fois plus élevé que dans l'ensemble de l'économie (28%).

Tableau 1: Part des entreprises ayant un site Web ou une page d'accueil, 2005.

%	Ensemble de l'économie	Secteur de l'hébergement
UE-25	61	89
BE	65	97
CZ	67	88
DK	82	u
DE	72	91
EE	53	91
EL	56	80
ES	43	81
FR	:	:
IE	60	77
IT	54	92
CY	44	83
LV	29	65
LT	41	80
LU	59	66
HU	40	68
MT	:	:
NL	72	88
AT	70	94
PL	49	75
PT	37	75
SI	59	90
SK	61	88
FI	76	97
SE	85	91
UK	74	100

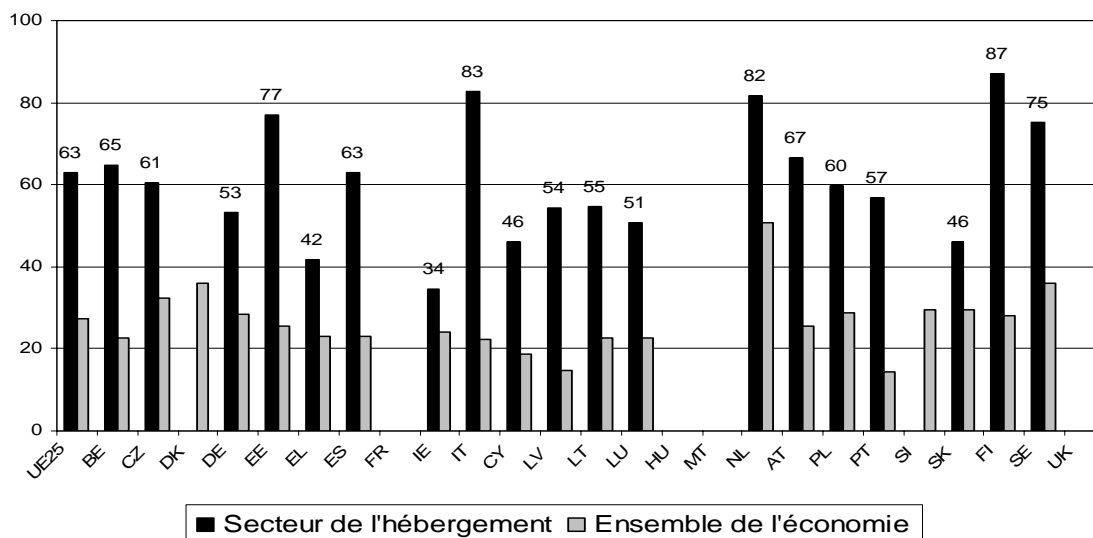
UE-25 sauf FR et MT en l'absence de données disponibles.

Source: Eurostat, enquête communautaire sur l'usage des TIC dans les entreprises (10 salariés ou plus)

A nouveau, la différence entre les États membres est uniquement une différence de proportion; car le secteur de l'hébergement devance l'ensemble de l'économie dans tous les États membres avec un écart allant de 10 points de pourcentage en Irlande à 60 points en Italie (voir graphique 2).

Ces données montrent clairement que le secteur de l'hébergement a pris conscience des possibilités qu'offraient les technologies de l'information et de la communication pour ses relations avec la clientèle.

Graphique 2: Part des entreprises dont le site Web permet l'accès aux catalogues et aux tarifs, 2005 (%)



UE-25 sauf FR, MT et UK en l'absence de données disponibles. Données peu fiables pour DK, HU, SI.
Source: Eurostat, enquête communautaire sur l'usage des TIC dans les entreprises (10 salariés ou plus)

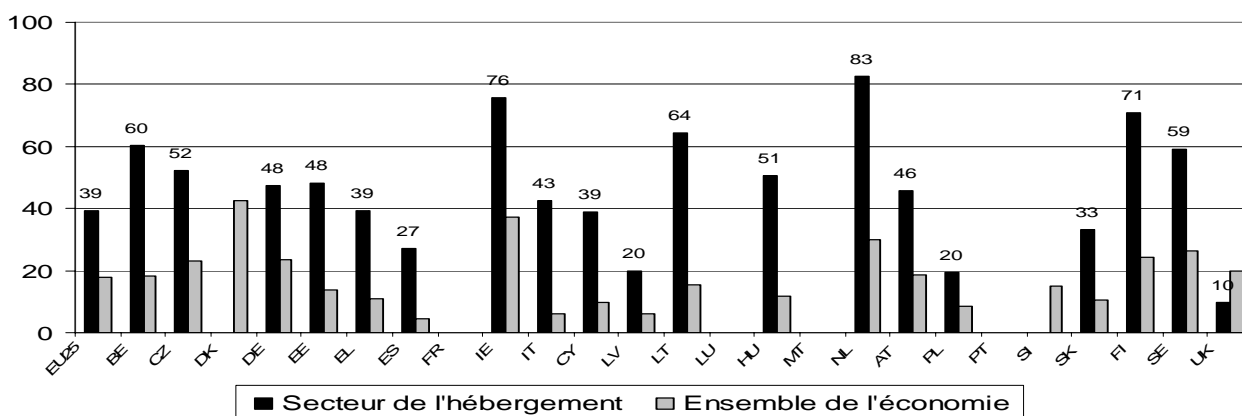
Les données sur les commandes réellement reçues via Internet confirment également la réussite économique des sites Web du secteur de l'hébergement.

Il en ressort que non seulement les entreprises de ce secteur possèdent plus de sites Web, mais que ces sites Web sont au moins deux fois plus susceptibles de donner lieu à des commandes reçues par Internet que les autres sites dans l'ensemble de l'économie.

Dans l'UE-25, 39% des entreprises du secteur de l'hébergement ayant un site Web ont reçu des commandes via Internet, tandis qu'elles n'étaient que 18% dans l'ensemble de l'économie. Cette avance par rapport aux autres secteurs s'observe pratiquement dans tous les États membres (voir graphique 3).

En outre, on peut supposer que d'autres réservations effectuées par des moyens traditionnels (comme le téléphone) font suite à une étape de consultation précédant la vente et consistant en une recherche d'informations sur Internet.

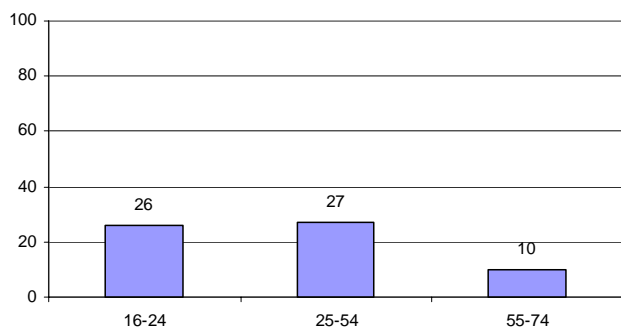
Graphique 3: Part des entreprises ayant des sites Web qui reçoivent effectivement des commandes via Internet, 2005 (%)



UE-25 sauf FR, MT et PT en l'absence de données disponibles. Données peu fiables pour DK, LU, SI.
Source: Eurostat, enquête communautaire sur l'usage des TIC dans les entreprises (10 salariés ou plus)

Services de voyage et d'hébergement largement utilisés par les internautes

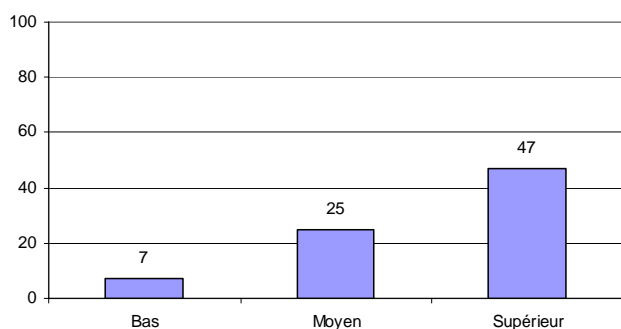
Graphique 4: Utilisation d'Internet à des fins de voyage et d'hébergement durant les trois mois précédant l'enquête par tranche d'âge, 2005 (%)



UE-25 sauf BE, DE, FR, IR, MT.

Source: Eurostat, Enquête communautaire sur l'utilisation des TIC par les ménages et les particuliers

Graphique 5: Utilisation d'Internet à des fins de voyage et d'hébergement durant les trois mois précédant l'enquête par niveau d'éducation, 2005 (%)



UE-25 sauf BE, DE, FR, IR, MT.

Source: Eurostat, Enquête communautaire sur l'utilisation des TIC par les ménages et les particuliers

Les données issues de l'enquête communautaire sur l'utilisation des TIC dans les ménages et par les individus confirment que cette offre est effectivement examinée par les clients potentiels.

La consultation des services de voyage et d'hébergement est l'activité Internet la plus fréquente après l'envoi de courriels et la recherche d'informations sur les biens et services en général.

Dans l'Union européenne, 47% des utilisateurs d'Internet déclarent avoir utilisé des services de voyage et d'hébergement durant les trois mois précédant l'enquête, ce qui représente un pourcentage supérieur à celui des personnes ayant réalisé des opérations bancaires par Internet (37%), joué ou téléchargé des jeux et de la musique (37%) ou chercher des renseignements sur des questions de santé ou de nutrition (30%).

En ce qui concerne l'incidence des sites Web sur les clients potentiels, il importe de signaler que l'engouement pour l'utilisation des services de voyage et d'hébergement varie fortement selon les catégories de population.

Les jeunes Européens sont par exemple de plus grands utilisateurs d'Internet et, à ce titre, ils sont davantage enclins à rechercher des services de voyage et d'hébergement via Internet que les Européens plus âgés.

Plus surprenant encore est le fait que les Européens ayant un niveau d'éducation élevé sont presque 7 fois plus enclins à consulter les sites de voyage et d'hébergement que ceux dont le niveau d'éducation est bas (voir graphique 5).

En effet, presque la moitié des Européens ayant un niveau d'éducation élevé a déclaré avoir utilisé Internet pour des services de voyage et d'hébergement durant les trois mois précédant l'enquête.

L'hébergement : un secteur à la traîne en ce qui concerne la pleine mise en œuvre du processus d'activité économique en ligne

La position d'avant-garde du secteur de l'hébergement sur le plan de l'utilisation des technologies de l'information pour ses relations avec la clientèle contraste nettement avec le retard qu'il accuse eu égard au niveau d'intégration des processus économiques en ligne, ce qui le prive des gains de productivité potentiels associés à ces technologies intégrées.

Dans ce contexte, l'un des indicateurs majeurs est la part des entreprises munies de systèmes TI pour les commandes et les achats qui se connectent automatiquement à d'autres systèmes TI internes. Cette part est de 34% dans l'ensemble de l'économie et de seulement 26% dans le secteur de l'hébergement. Il faut cependant ajouter que la situation n'est pas uniforme dans tous les États membres. En particulier dans certains nouveaux États membres (République tchèque, Estonie, Chypre, Lituanie et Pologne), l'intégration semble être plus avancée dans le secteur de l'hébergement que dans l'ensemble de l'économie.

La forte intégration des ventes avec d'autres processus économiques tels que la facturation, la comptabilité ou la gestion des stocks est généralement propre à l'industrie manufacturière et l'on pourrait invoquer qu'une telle intégration est moins utile pour les secteurs de services comme celui de l'hébergement.

Les données indiquent toutefois que le secteur de l'hébergement est à la traîne par rapport à d'autres secteurs de l'économie non seulement dans sa gestion de la chaîne logistique, mais également dans d'autres aspects de l'utilisation des technologies de l'information, comme, par exemple, l'utilisation d'un intranet. 34% des entreprises de l'ensemble de l'économie ont un Intranet, contre seulement 25% dans le secteur de l'hébergement. La situation est très similaire dans la quasi-totalité des États membres.

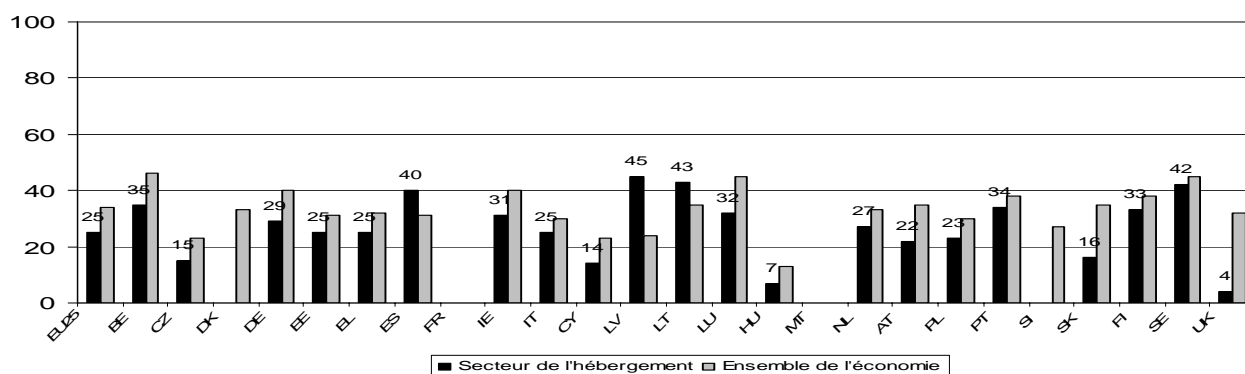
Tableau 2: Part des entreprises munies de systèmes TI pour les commandes et les achats qui se connectent automatiquement à d'autres systèmes TI internes, 2005.

%	Ensemble de l'économie	Secteur de l'hébergement
UE-25	34	26
BE	47	12
CZ	18	20
DK	62	u
DE	43	31
EE	25	47
EL	50	39
ES	26	20
FR	.	.
IE	30	16
IT	48	39
CY	31	73
LV	17	15
LT	18	38
LU	45	23
HU	1	0
MT	.	.
NL	61	47
AT	35	23
PL	18	21
PT	37	23
SI	20	12
SK	26	17
FI	60	56
SE	25	14
UK	10	1

UE-25 sauf FR et MT en l'absence de données disponibles.

Source: Eurostat, enquête communautaire sur l'usage des TIC dans les entreprises (10 salariés ou plus)

Graphique 6: Part des entreprises utilisant un intranet, 2005 (%)



UE-25 sauf FR et MT en l'absence de données disponibles. Données peu fiables pour DK, SI.

Source: Eurostat, enquête communautaire sur l'usage des TIC dans les entreprises (dix salariés ou plus)

L'infrastructure TI dans le secteur de l'hébergement : un cercle vicieux ?

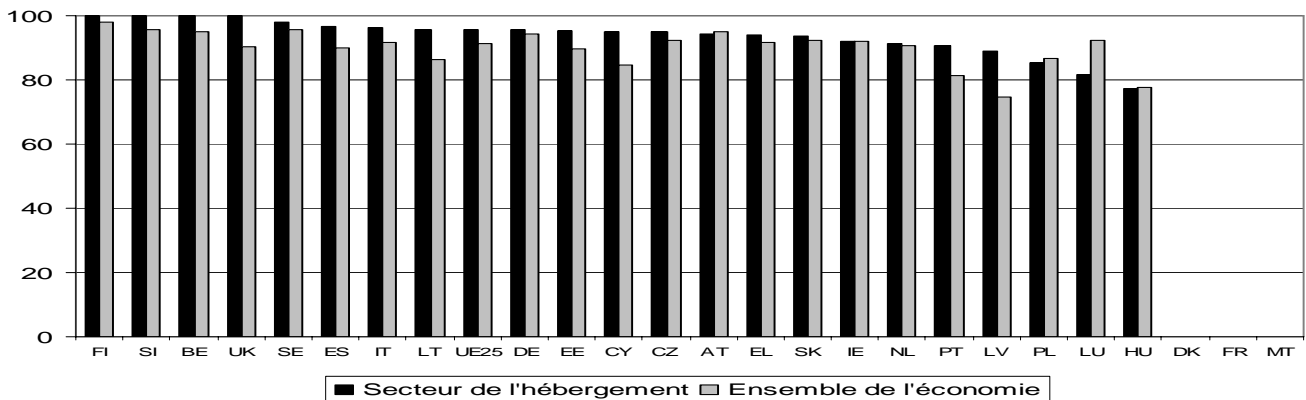
L'utilisation spécifique d'Internet pour les relations avec la clientèle se reflète également dans les technologies adoptées pour Internet.

D'un côté, le taux d'accès à Internet du secteur de l'hébergement est particulièrement élevé, ce qui est, évidemment, une condition préalable à l'existence des sites Web et à l'entretien des relations avec la clientèle par Internet. La part des entreprises ayant un accès à Internet est de 91% dans l'ensemble de

l'économie et atteint les 96% dans le secteur de l'hébergement, ce qui représente presque une saturation (voir graphique 6).

Tel est le cas malgré la proportion relativement importante des petites entreprises dans ce secteur. En Belgique, en Slovénie, en Finlande et au Royaume-Uni, la saturation a effectivement été atteinte avec 100% des entreprises du secteur de l'hébergement déclarant avoir un accès à Internet.

Graphique 7: Part des entreprises ayant un accès à Internet, 2005 (%)



UE-25 sauf FR et MT en l'absence de données disponibles. Données peu fiables pour DK.

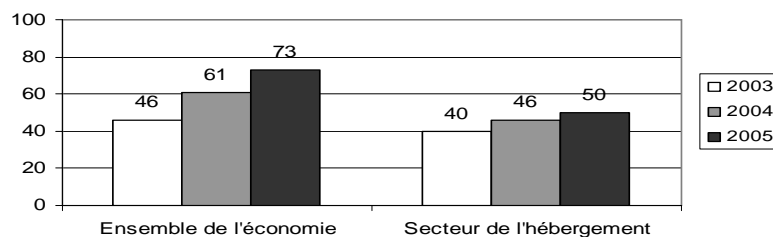
Source: Eurostat, enquête communautaire sur l'usage des TIC dans les entreprises (10 salariés ou plus)

De l'autre côté, les technologies utilisées pour se connecter à Internet sont généralement anciennes et ne permettent pas de traiter de grandes quantités de données dans un délai raisonnable.

Si les technologies à large bande permettant de véhiculer plus rapidement un plus grand nombre d'informations sont de plus en plus souvent adoptées

dans l'ensemble de l'économie, elles restent en retrait dans le secteur de l'hébergement. Dans l'UE-15, le pourcentage d'utilisation des technologies à large bande pour l'accès à Internet est très vite passé de 46% en 2003 à 73% en 2005, mais cette progression a été beaucoup plus modérée dans le secteur de l'hébergement (voir graphique 8).

Graphique 8: Part des entreprises ayant un accès à Internet avec large bande dans l'UE-15 (%)



UE-15 sauf FR, IT et SE en l'absence de données disponibles.

Source: Eurostat, enquête communautaire sur l'usage des TIC dans les entreprises (10 salariés ou plus)

Comme dans tous les secteurs, il reste à savoir si l'utilisation qu'une entreprise veut faire des technologies de l'information et de la communication

détermine son choix des technologies ou si ce sont les technologies à la disposition d'une entreprise qui déterminent l'utilisation possible.

➤ CE QU'IL FAUT SAVOIR - NOTES MÉTHODOLOGIQUES

Abréviations et symboles :

BE (Belgique), CZ (République tchèque), DK (Danemark), DE (Allemagne), EE (Estonie), EL (Grèce), ES (Espagne), FR (France), IE (Irlande), IT (Italie), CY (Chypre), LV (Lettonie), LT (Lituanie), LU (Luxembourg), HU (Hongrie), MT (Malte), NL (Pays-Bas), AT (Autriche), PL (Pologne), PT (Portugal), SI (Slovénie), SK (Slovaquie), FI (Finlande), SE (Suède), UK (Royaume-Uni)

u Peu fiable
: non disponible

Enquête communautaire sur l'utilisation des TIC dans les entreprises :

Période de référence: Premier trimestre 2005

Agrégation des résultats : Aucune estimation n'a été faite pour le calcul de UE-25 / UE-15. Les données peu fiables sont incluses dans les agrégats UE.

Activités couvertes

- **Secteur de l'hébergement touristique :** correspond aux classes 55.1 Hôtels et 55.2 Autres moyens d'hébergement de courte durée de la NACE rév. 1.
- **Ensemble de l'économie (tous les secteurs):** couvre les 7 catégories suivantes de la NACE rév. 1 : section D (industrie manufacturière), section F (construction), section G (commerce), section H classes 55.1 et 55.2 (hôtels et restaurants, autres moyens d'hébergement de courte durée), section I (transports et communications), section K (immobilier, location et services aux entreprises) et section O classes 92.1 et 92.2 (activités cinématographiques et vidéo et activités de radio-télévision)

Classes de taille couvertes : Entreprises de 10 salariés ou plus

Pour une vue d'ensemble complète de la nomenclature NACE, veuillez consulter RAMON, le serveur de nomenclatures d'Eurostat à l'adresse suivante: <http://www.europa.eu.int/comm/eurostat/ramon>

Enquête communautaire sur l'utilisation des TIC par les ménages et les individus

Unités d'échantillonnage : Ménages et individus.

Date de l'enquête: avril/mai 2005

Période de référence : Trois mois précédant l'enquête pour les personnes qui ont utilisé Internet pour consulter des services de voyage et d'hébergement.

Âge minimal des individus : 16 ans

Âge maximal des individus : 74 ans

Agrégation des résultats : Aucune estimation n'a été faite pour le calcul de l'UE-25.

Niveaux d'éducation : La classification internationale type de l'éducation (CITE), dans sa version révisée de 1997, sert à déterminer les niveaux d'éducation atteints. Cette classification distingue sept grands niveaux qui ont été regroupés en trois pour les besoins de l'enquête :

- ✓ Bas : niveaux 1 et 2 de la CITE, enseignement primaire et enseignement secondaire inférieur. Ces deux niveaux correspondent normalement à l'enseignement obligatoire ;
- ✓ moyen: niveaux 3 et 4 de la CITE, enseignement secondaire supérieur et post-secondaire non supérieur. Ce niveau débute en général à l'issue de l'enseignement obligatoire ;
- ✓ supérieur : niveaux 5 et 6 de la CITE, enseignement supérieur de premier et de second cycle.

Définitions

Systèmes TI: Systèmes de technologie de l'information à usage interne.

Large bande : Service ou liaison permettant de véhiculer un volume important d'informations, comme par exemple des images de télévision ; on parle de large bande quand la largeur de bande est supérieure à 2 Mbps.

Publications récentes

Statistiques du tourisme

- 1) Tourisme- Pocketbook statistique – Données 2001-2004 ; pages : 113, date de parution : 07-02-06
- 2) Le tourisme récepteur et le tourisme émetteur dans l'Union européenne - Statistiques en bref – numéro de parution 5/2006.
- 3) Tendances du tourisme durant la saison d'hiver 2004/2005- Statistiques en bref Numéro de parution 43/2005

Statistiques sur la société de l'information



- 1) Utilisation d'Internet par les particuliers et les entreprises – Statistiques en bref- Numéro de parution 12/2006
- 2) Activités sur Internet dans l'Union européenne – Statistiques en bref Numéro de parution 40/2005
- 3) Fracture numérique en Europe-Numéro de parution 38/2005

Pour en savoir plus:







Données :

[Site web EUROSTAT/Page d'accueil/Industrie, commerce et services/Données](#)







Industrie, commerce et services

-  Industrie, commerce et services - vue horizontale
-  **Statistiques sur la société de l'information**

Population et conditions sociales

-  Population
-  Santé
-  Education et formation
-  Marché du travail
-  Conditions de vie et bien-être
-  **Statistiques sur la société de l'information**

Science et technologie

-  Recherche et développement
-  Enquête sur l'innovation dans les entreprises de l'UE
-  Secteurs de haute technologie et services à haut niveau de savoir
-  Statistiques de brevets
-  Ressources humaines en sciences et technologie
-  **Statistiques sur la société de l'information**

Les journalistes peuvent contacter le service média support :

Bâtiment BECH, Bureau A4/125
L - 2920 Luxembourg

Tel. (352) 4301 33408
Fax (352) 4301 35349

E-mail: eurostat-mediasupport@ec.europa.eu

European Statistical Data Support:

Eurostat a mis en place, conjointement avec les membres du "Système statistique européen", un réseau de centres d'appui, qui couvrira presque tous les États membres et certains pays de l'AELE.

La mission de ces centres sera d'aider et d'orienter les utilisateurs qui se procureront des données statistiques européennes sur l'internet.

Vous trouverez sur notre site internet des informations sur ce réseau de centres d'appui:

<http://ec.europa.eu/eurostat/>

Une liste des bureaux de vente dans le monde est disponible à :

l'Office des publications officielles des Communautés européennes.

2, rue Mercier
L - 2985 Luxembourg

URL: <http://publications.ec.europa.eu>
E-mail: info-info-opoce@ec.europa.eu