

Profil et comportement des internautes



Quelques données clefs

TOP 5 des activités en ligne les plus « réalisées » par les internautes en Europe pour l'année 2008 :

1 Rester en contact avec ses amis ou connaissances (73%)

2 Organiser et réserver ses vacances (54%)

3 Comparer des produits et des services (51%)

4 Gérer ses finances (46%)

5 Accéder à des informations sur la santé

Les internautes utilisent davantage les moteurs de recherche généralistes plutôt que les moteurs de recherche voyage et les agences de voyages en ligne lorsqu'ils préparent leur voyage



Quelques données clef

5 types d'internautes en matière de recherche sur internet avant achat

Les « communautaires » (27%) : échanges et partage d'informations.
Principalement les espagnols et italiens (surtout bien électroniques)

Les « peu-impliqués » (20%) : ils préparent leurs achats en magasins

Les « e-acheteurs » (19%) surtout les allemands et anglais qui font des recherches dans le but d'acheter particulièrement dans le domaine du tourisme.

Les « rationnels » (18%) concerne les français et italiens qui veulent comparer, trouver des informations sur le marché (surtout biens électroniques)

• **Les « économes » (16%)** : surtout les anglais et les néerlandais qui cherchent pour dénicher les meilleures offres (surtout biens culturels)



Les Britanniques



Profil des internautes

77% des foyers ont accès à internet en 2009 dont 69% en haut débit

➔ Plus de 36 millions d'internautes. À Londres taux d'équipement : 80%

73 % l'utilise tous les jours et passent en moyenne 17h et demi par semaine sur internet

Les britanniques sont les champions européens du e-commerce

➔ 106 milliards de dollars dépensés en ligne en 2008, – 55% de la population achète en ligne (soit 76% des internautes)

➔ Les 25-44 ans sont les plus actifs en matière de e-commerce à 27% suivis de près par les 16-24 ans à 26%



Les Britanniques



Fréquentation des réseaux sociaux



29 129 millions de visiteurs uniques sur les réseaux sociaux en 2010

Ce sont les 25-34 ans qui fréquentent le plus les réseaux sociaux, suivis de près par les 15-24 ans :

89% des 25-34 ans
83% des 15-24 ans



ont surfé sur un réseau social en mai 2009 à raison de 5,4 h

Facebook.com est le réseau social le plus fréquenté avec 23.9 millions de visiteurs

→ suivi de Bebo.com (8.5 millions), Windows Live Profile (6.9 millions) et les sites MySpace (6.5 millions)

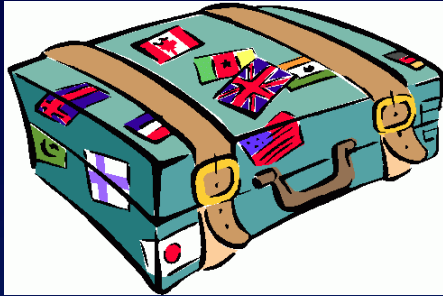
→ Twitter.com a progressé de plus de 3000 % l'année dernière et comptait 2.7 million visiteurs en Mai 2009



Les Britanniques



Comportement des internautes voyageurs



La Grande-Bretagne est le pays où les réservations de voyages en ligne sont les plus importantes en volume. 69% des voyageurs britanniques utilisent internet pour chercher des informations et réserver leurs vacances.

→ A elle seule, la Grande-Bretagne affiche presque le double des ventes de voyages en ligne de l'Allemagne

Un internaute britannique met en moyenne 29 jours pour réserver ses vacances après 12 recherches sur 22 sites différents → importance des sites comparatifs

Réservation d'un vol en moyenne 44 jours avant le départ, de l'hôtel 42 jours avant et de la location de voiture 19 jours avant



Les Britanniques



Informations recherchées sur un site tourisme

Concernant les voyages, **76% des internautes britanniques s'informent en ligne**. Ils recherchent des informations sur :

- Hébergements
- Horaires et tarifs des transports trains – avions
- Sites à visiter



Tendance : importance grandissante des sites contributifs :

→ Le partage d'expérience utilisateurs a le vent en poupe. Les internautes font confiance aux commentaires déposés par d'autres clients. 20 commentaires sont rajoutés chaque minute sur TripAdvisor



Les Allemands



Profil des internautes

Pays européen qui a le plus d'internautes. 79% des foyers allemands ont accès à internet en 2009 dont 65 % en haut débit

- Environ 40 millions d'internautes (en hausse de 5% en 2008)
- 94% des 14-29 ans ont accès à internet
- Le taux de pénétration est plus élevé dans les villes de l'Ouest, comme Berlin (70,3 %) et Hambourg (69 %) que dans les états fédéraux
- 46% des 15-24 ans se connecte 3 heures ou plus en moyenne par jour

Ils passent en moyenne 16h par semaine sur internet

Le e-commerce allemand a progressé de 19 % en 2008

- 33 millions d'e-acheteurs



Les Allemands



Fréquentation des réseaux sociaux



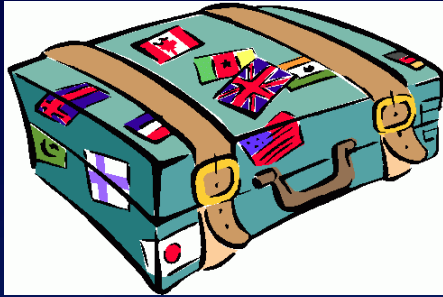
2/3 des allemands +18 ans sont membres d'un réseau social (90% pour les 18-29 ans). Les jeunes allemands de 12 à 19 ans passent environ 50 % de leur temps en ligne sur des réseaux sociaux et des services de messagerie

→ Principaux sites : Stayfriends (27%) puis Wer-kennt-wen ? (20%), Xing (15%), StudiVZ (13%), Facebook (10%), MeinVZ (9%), MySpace (8%) et Lokalisten.de (6%)
→ 13,8 millions de membres pour le réseau VZ (Schülervz, Studivz und Meinvz)
→ 7,5 millions de membres sur Facebook
→ 5,6 millions de membres pour Wer-kennt-wen

Les Allemands



Comportement des internautes voyageurs



Le voyage occupe la 4^{ème} position des achats en ligne derrière les livres, la billetterie et les CD

Les allemands s'informent sur leurs vacances jusqu'à un an avant le séjour

Ils réservent entre un an et 6 mois avant le départ

➔ Cependant, la tendance est aux réservations plus tardives dues à l'essor des voyages de type « last-minute »



Les Allemands



Informations recherchées sur un site tourisme

Concernant les voyages, **72 % des internautes allemands ont déjà utilisé internet pour s'informer** et **53% pour réserver un voyage**

Ils recherchent des informations sur :

- Sites à visiter
- Hébergements
- Météo
- ... Itinéraires, circuits



Les Italiens



Profil des internautes

**53% des foyers italiens ont accès à internet en 2009
dont 39 % en haut débit**

- Environ 30 millions d'internautes (les 25-34 ans sont les plus actifs)
- Entre 17h et 20h, 53% des ado italiens surfent sur internet
- 36% des 15-24 ans se connecte 3 heures ou plus en moyenne par jour
- Seuls les adolescents Italiens et Espagnols sont des bloggeurs plus actifs que les adolescents français. 9 millions d'italiens tiennent un blog.

43% des internautes surfent tous les jours. Ils passent en moyenne 10 h par semaine sur internet

- **Le e-commerce est moins pratiqué que dans les autres pays**
- 19% d'e-acheteurs
- 5,8 milliards d'euros en 2009



Les Italiens



Fréquentation des réseaux sociaux



47% des internautes surfent sur les sites de e-commerce et sont membres d'au moins un réseau social

En février 2010, 22,9 millions d'italiens ont surfé sur un réseau social, soit une augmentation de 13% par rapport à l'année précédente

Principaux sites :

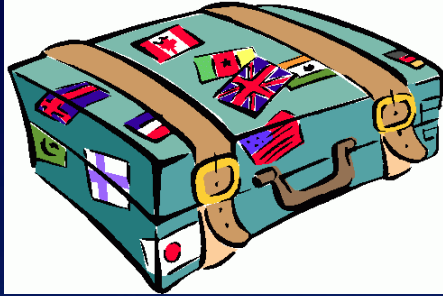
Facebook (10 millions de visiteurs), Netlog (plus de 3 millions), MySpace (2,7), Twitter est en plein essor

18 256 millions de visiteurs uniques sur les réseaux sociaux en 2010

Les Italiens



Comportement des internautes voyageurs



En matière d'achats en ligne, ils achètent des voyages (73%), des livres (64%), billets de voyage (57%), l'électronique (43%), vêtements (41%)

38 % des internautes italiens préparent leurs vacances sur internet et 35% d'entre eux achètent au moins un élément de ses vacances en ligne

Ils réservent en moyenne 4 semaines avant le départ



Les Italiens



Informations recherchées sur un site tourisme

Concernant les voyages, **73% des internautes italiens s'informent en ligne**. Ils recherchent des informations sur :

- Hébergements
- Sites à visiter
- Horaires et tarifs train et avion
- ... événements sportifs et culturels



Les Espagnols



Profil de l'internaute

54% des foyers espagnols ont accès à internet en 2009 dont 51 % en haut débit.

→ Environ 25 millions d'internautes

→ 89% des 16-24 et 86% des 25-34 se connectent sur internet. Ils surfent davantage en semaine que le w.e.

→ Seuls les adolescents Italiens et Espagnols sont des bloggeurs plus actifs que les adolescents français.

Ils passent en moyenne 13,5h par semaine sur internet

68% des internautes a fait plus de 3 achats en ligne en 2008



Les Espagnols



Fréquentation des réseaux sociaux



19 256 millions de visiteurs uniques sur les réseaux sociaux en 2010

76% des 18-24 ans se connectent sur les réseaux sociaux au quotidien

Près de 74% des plus de 15 ans les utilisent, Facebook en tête

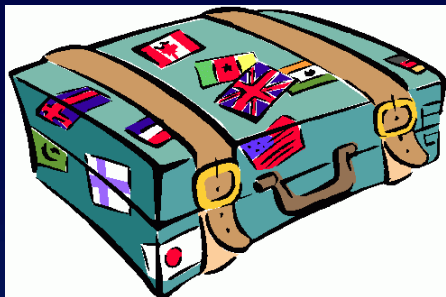
→ 61% les consultent tous les jours

→ Facebook est le réseau social préféré des internautes, suivi de Tuenti, YouTube, MySpace

Les Espagnols



Comportement des internautes voyageurs



50% des internautes consultent des sites de voyage

Les ventes en ligne dans le secteur du tourisme ont progressé de 20% par rapport à 2008

Les achats on-line proviennent toujours essentiellement du secteur touristique et des loisirs

- Des billets de transport (52,5%)
- Des réservations d'hébergement (43%)
- Des entrées à des spectacles (41%)

Ils réservent leur voyage en moyenne 1 mois avant le départ et surfent sur 3 à 5 sites avant de réserver



Les Espagnols



Informations recherchées sur un site tourisme

Concernant les voyages, **82% des internautes espagnols s'informent en ligne**. Ils recherchent des informations sur

- Sites à visiter
- Hébergements
- Horaires et tarifs train et avion



Les Américains



Profil de l'internaute

62% des foyers ont accès à internet par WiFi à domicile. En 2007, 65% des foyers américains ont accès à internet dont 82% en haut débit

→ Environ 205 millions d'internautes

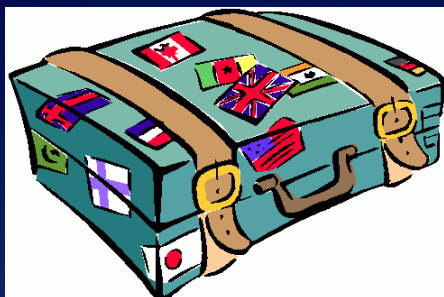
Ils passent en moyenne 13 h par semaine sur internet



Les Américains



Comportement des internautes voyageurs



56% des réservations de voyages se sont réalisées en ligne en 2009

Les internautes réservent leur voyage 31 à 60 jours avant le départ

Les Américains



Fréquentation des réseaux sociaux

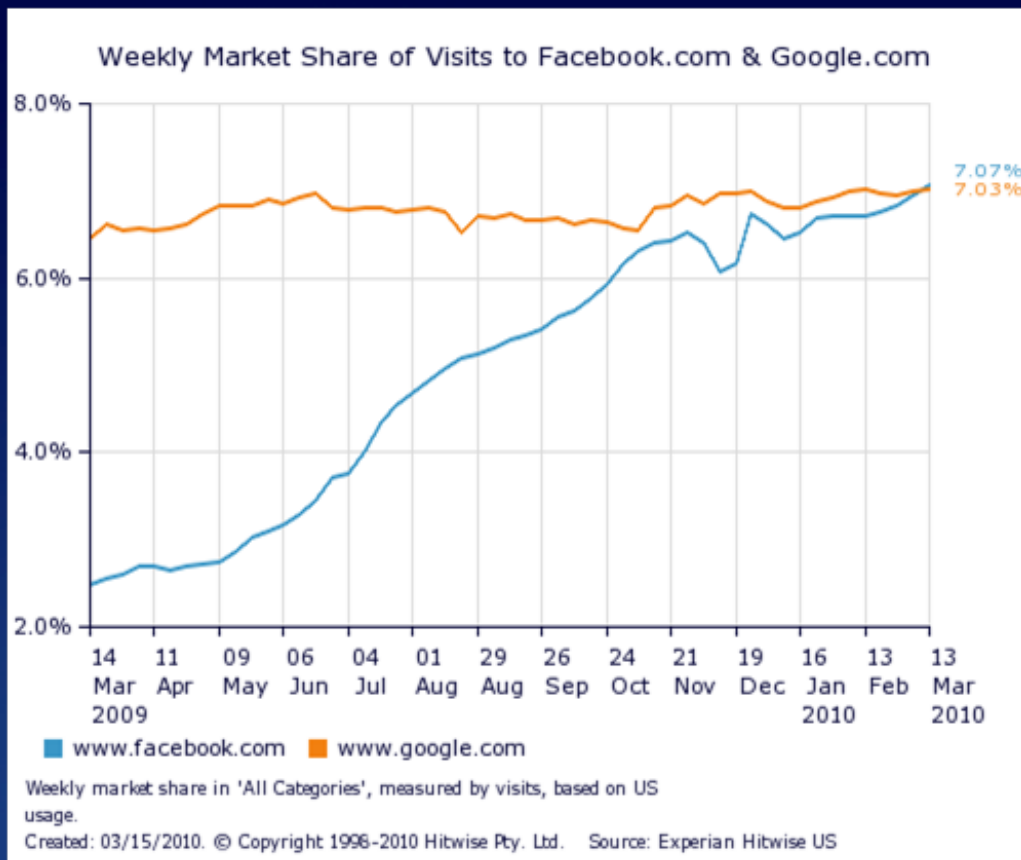
- 142 052 millions visiteurs uniques sur les réseaux sociaux en 2010
- 60 % des américains connectés font usage des réseaux sociaux
- Le nombre d'internautes adultes qui ont un profil sur un réseau social est passé de 8% en 2005 à 35% en 2008
- Pour les 18 - 24 ans, ce chiffre se monte à 75%
- Le %age d'Américains âgés de + de 12 qui possèdent un profil minimum sur les réseaux sociaux a doublé en 2 ans (de 24% en 2008 à 48% en 2010)
- 30% des Américains qui possèdent au moins un profil sur un réseau social s'y connectent plus d'une fois par jour, contre seulement 18% en 2009
- 37 % des internautes ont soit contribué à la création de nouvelles, soit commenté ou relayé la diffusion d'information via Facebook ou Twitter





Les Américains

Fréquentation des réseaux sociaux



En mars 2010, Facebook représente 7,07% des visites des internautes américains alors que Google « stagne » à 7,03%.

Sur quelques mois, Facebook explose (+185% en 1 an) alors que Google est très légèrement croissant



Les Américains

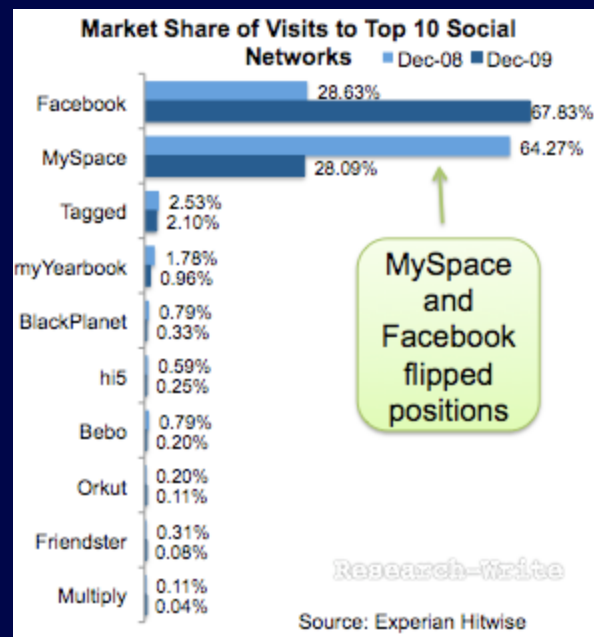
Fréquentation des réseaux sociaux

- Parts de marchés des visites du Top 5 des réseaux sociaux américains



Facebook : 67,83%
MySpace : 28,09 %
Tagged : 2,10 %
myYearbook : 0.96%
Black Planet : 0.33 %

En 1 an, la position de Facebook et MySpace s'est inversée



Les Américains



Informations recherchées sur un site tourisme

Les internautes américains recherchent les infos suivantes :

- les prix
- des photos de la destination
- la possibilité de vérifier en dernière minute la disponibilité des vols, hôtels, et location de voiture
- des visites virtuelles de l'hôtel
- l'information sur les transports locaux (trains, navettes, taxis...)



Quelques tendances

↳ Terminaux mobiles : de plus en plus de voyageurs utilise désormais les terminaux mobiles pour planifier et réserver leurs voyages et accéder à du contenu spécifique sur la destination



→ **La communication doit désormais se faire multi médias**

↳ Les réseaux sociaux offre de nouvelles façons d'échanger de l'information. Les critiques en ligne et les contenus générés par les internautes alliés aux réseaux sociaux ont de plus en plus d'influence dans le processus d'achat de voyage en ligne

→ **Montée en puissance des sites contributifs comme TripAdvisor**

