

Baromètre de l'innovation

Un baromètre BVA - Syntec numérique

Ce sondage est réalisé par

Bva

pour le

Syntec
NUMÉRIQUE

DES ENTREPRISES
QUI CHANGENT
LE MONDE

Publié dans



**L'USINE
NOUVELLE**

et

01 Business

le 16 juillet , et diffusé sur



Bva Opinion

Méthodologie



Recueil

Enquête réalisée auprès d'un **échantillon de Français** recrutés par téléphone et interrogés par Internet* les 10 et 11 juillet 2014.



Echantillon

Un **échantillon de 1 050 personnes** représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus a été interrogé. La représentativité de l'échantillon est assurée par la méthode des quotas appliqués aux variables suivantes : sexe, âge, profession du chef de famille après stratification par région et catégorie d'agglomération.

** Il ne s'agit pas d'un access panel.*

Note sur les marges d'erreur

Comme pour toute enquête quantitative, cette étude présente des résultats soumis aux marges d'erreur inhérentes aux lois statistiques. Le tableau ci-dessous présente les valeurs des marges d'erreur suivant le résultat obtenu et la taille de l'échantillon considéré :

Taille de l'échantillon	Intervalle de confiance à 95% selon le score					
	5 ou 95%	10 ou 90%	20 ou 80%	30 ou 70%	40 ou 60%	50%
100	4,4	6,0	8,0	9,2	9,8	10,0
200	3,1	4,2	5,7	6,5	6,9	7,1
300	2,5	3,5	4,6	5,3	5,7	5,8
400	2,2	3,0	4,0	4,6	4,9	5,0
500	1,9	2,7	3,6	4,1	4,4	4,5
600	1,8	2,4	3,3	3,7	4,0	4,1
700	1,6	2,3	3,0	3,5	3,7	3,8
800	1,5	2,1	2,8	3,2	3,5	3,5
900	1,4	2,0	2,6	3,0	3,2	3,3
1 000	1,4	1,8	2,5	2,8	3,0	3,1
2 000	1,0	1,3	1,8	2,1	2,2	2,2
4 000	0,7	0,9	1,3	1,5	1,6	1,6
6 000	0,6	0,8	1,1	1,3	1,4	1,4
10 000	0,4	0,6	0,8	0,9	0,9	1,0

Exemple de lecture : Dans le cas d'un échantillon de 1 000 personnes, pour un pourcentage obtenu par enquête de 20%, la marge d'erreur est égale à 2,5. Le pourcentage a donc 95% de chance d'être compris entre 17,5% et 22,5%.



Pour 6 Français sur 10 les vacances commencent par une balade... sur internet !

Acheter notre billet d'avion, réserver notre chambre d'hôtel ou notre location de vacances, comparer les offres... on peut aujourd'hui préparer l'intégralité de nos vacances de notre ordinateur, de notre Smartphone ou de notre tablette. La pratique est entrée dans les mœurs même si les agences présentes sur internet ont encore un petit effort à faire pour rassurer les utilisateurs.

61% des Français ont déjà utilisé internet pour réserver leurs vacances. Les utilisations les plus courantes étant l'hébergement seul (30%) ou le package hébergement + transport (28%), moins nombreux sont ceux qui ont réservé uniquement le transport (15%). Reste près de 4 Français sur 10 qui n'ont jamais utilisé internet pour réserver leurs vacances (39%). Le seul clivage réel dans la population demeure l'âge puisque, parmi les réfractaires, on retrouve la moitié des 65 ans et plus.

Pour la location, c'est la spécialisation qui paye ! En effet, les Français optent d'abord pour les sites dédiés à la location de vacances (28%), une solution largement préférée au contact direct avec les propriétaires (13%), les agences de voyage ou leurs sites internet (8%), les offices de tourisme ou leur site internet (7%) et les sites qui mettent en relation des particuliers (6%). Ces derniers sont sans doute plus identifiés pour l'achat de biens hors immobilier et rassurent peut-être un peu moins, un point sensible pour les futurs vacanciers (cf dernier paragraphe).

La hiérarchie est la même dans les différentes catégories de la population, les revenus les plus modestes étant proportionnellement beaucoup plus nombreux à ne jamais louer une maison ou un appartement pendant leurs vacances (56% chez les foyers gagnant moins de 1 500 €/mois contre 33% en moyenne).

Pour les Français, les agences de voyage sur internet présentent clairement deux avantages : le prix et la flexibilité. 58% des personnes interrogées les trouvent en effet moins chères que les agences de voyage classiques et 53% estiment qu'elles proposent des offres plus flexibles.

En revanche leur talon d'Achille demeure un déficit de confiance : 53% des Français les trouvent moins rassurantes que les agences de voyages classiques. Il n'y a pas ici de clivage générationnel : les plus jeunes le pensent autant que les plus âgés (55% des 18-25 ans, 56% des 65 ans et plus).

L'œil du Président du Collège Editeurs : Bruno Vanryb



Les vacances des Français sont de plus en plus numériques

C'est été l'été et les Français s'appêtent à partir en vacances. Ont-ils préparé leur séjour sur Internet ? C'est la question à laquelle nous avons voulu répondre dans notre baromètre de l'innovation BVA-Syntec Numérique, en partenariat avec 20 Minutes, BFM Business, 01 Net et L'Usine Nouvelle. D'après les résultats de ce sondage, la réservation électronique est bien ancrée dans nos comportements : une grande majorité des personnes interrogées l'ont fait au moins une fois ! Ainsi, ce sont plus de 6 Français sur 10 qui ont déjà réservé des vacances sur Internet.

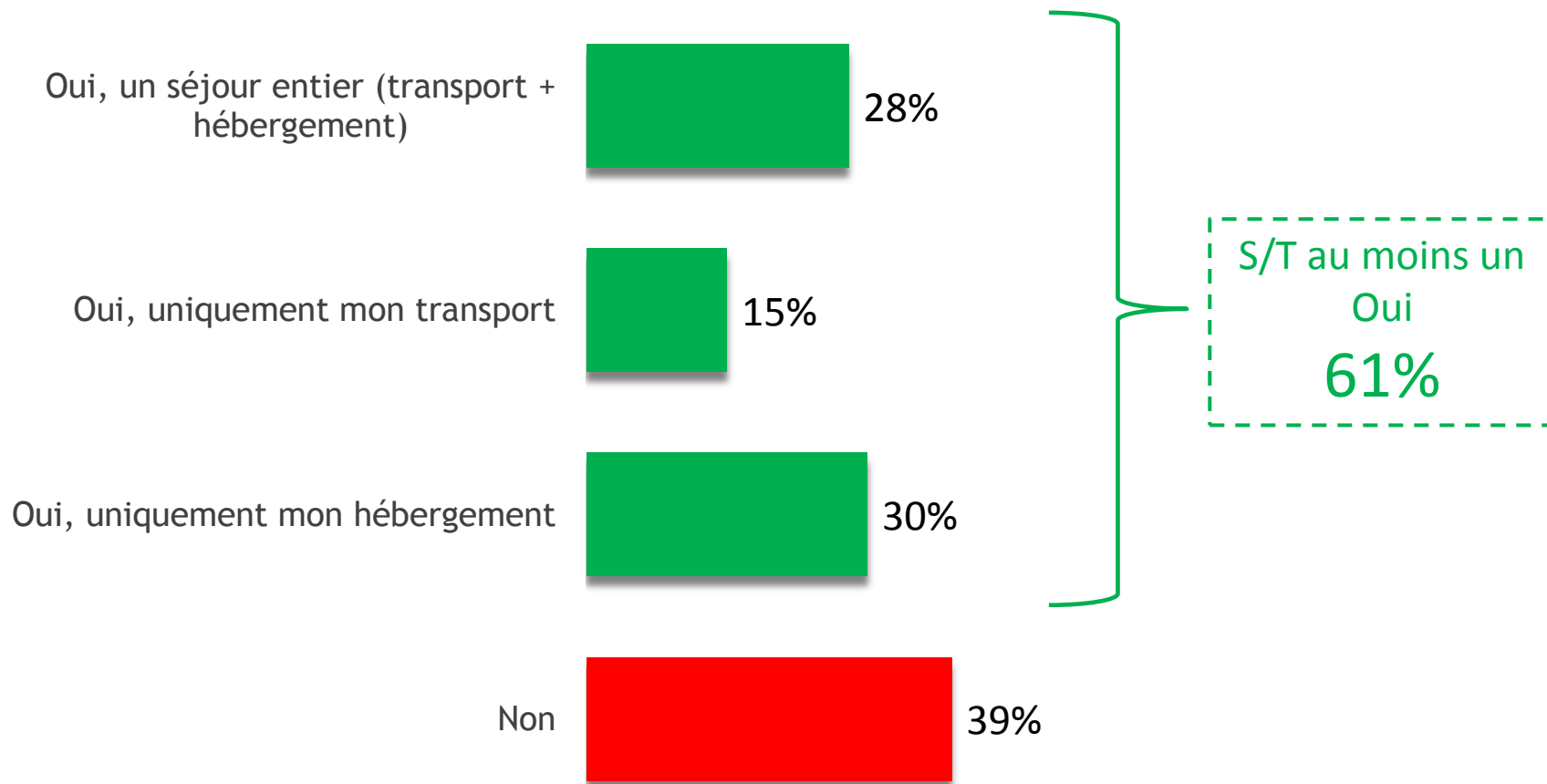
Parmi les Français adeptes de la réservation de locations de vacances sur Internet, près du tiers se dirigent vers les sites spécialisés sur le voyage. A l'inverse, les déclinaisons électroniques des agences de voyages ou les offices du tourisme ne recueillent que 8 % et 7 %. Dans ce domaine comme dans d'autres, les Français s'orientent vers des acteurs qui ne sont que virtuels, pensant peut être que leur modèle n'est pas lesté par les contraintes de la vente traditionnelle. C'est d'ailleurs ce que reconnaissent les personnes interrogées. Les sites de voyage sont, pour 58 % d'entre elles, moins chères que les agences de voyages classiques ; pour 53 %, elles proposent des offres plus flexibles. Le seul point noir reste la confiance numérique où les marges de progrès restent partout un défi important pour le secteur : seuls 38 % des Français sont plus rassurés par les agences sur Internet que par les agences classiques.

Si les Français sont adeptes des *pure players* de la vente en ligne, ils choisissent également en grande partie des professionnels. A l'époque où explosent les sites comme AirBnB, les Français ne semblent pas encore prêts à faire de l'échange de biens entre particuliers pour leurs vacances. Seuls 6 % des personnes interrogées citent ce mode de réservation. Pour les sacrosaints congés des Français, avoir la garantie d'avoir une location assurée par un professionnel semble plus important que les points positifs de l'économie collaborative.

Face à la révolution numérique qui touche l'ensemble des secteurs économiques, est-ce que les vacances et l'industrie du tourisme sont particuliers ? D'après les résultats de notre baromètre, on peut répondre par la négative. Comme pour d'autres achats, les Français savent faire la part des choses entre ce que peuvent apporter comme avantages les achats sur Internet par rapport au circuit traditionnel. L'échange entre particuliers reste balbutiant mais, au regard de ce qui se passe dans d'autres pays, on peut imaginer que la croissance de ce type d'offres sera exponentielle les années qui viennent. A la veille d'une rentrée chargée en défis numériques, l'observation des comportements des vacanciers permet de faire une belle synthèse de l'état de maturité des Français face à Internet.

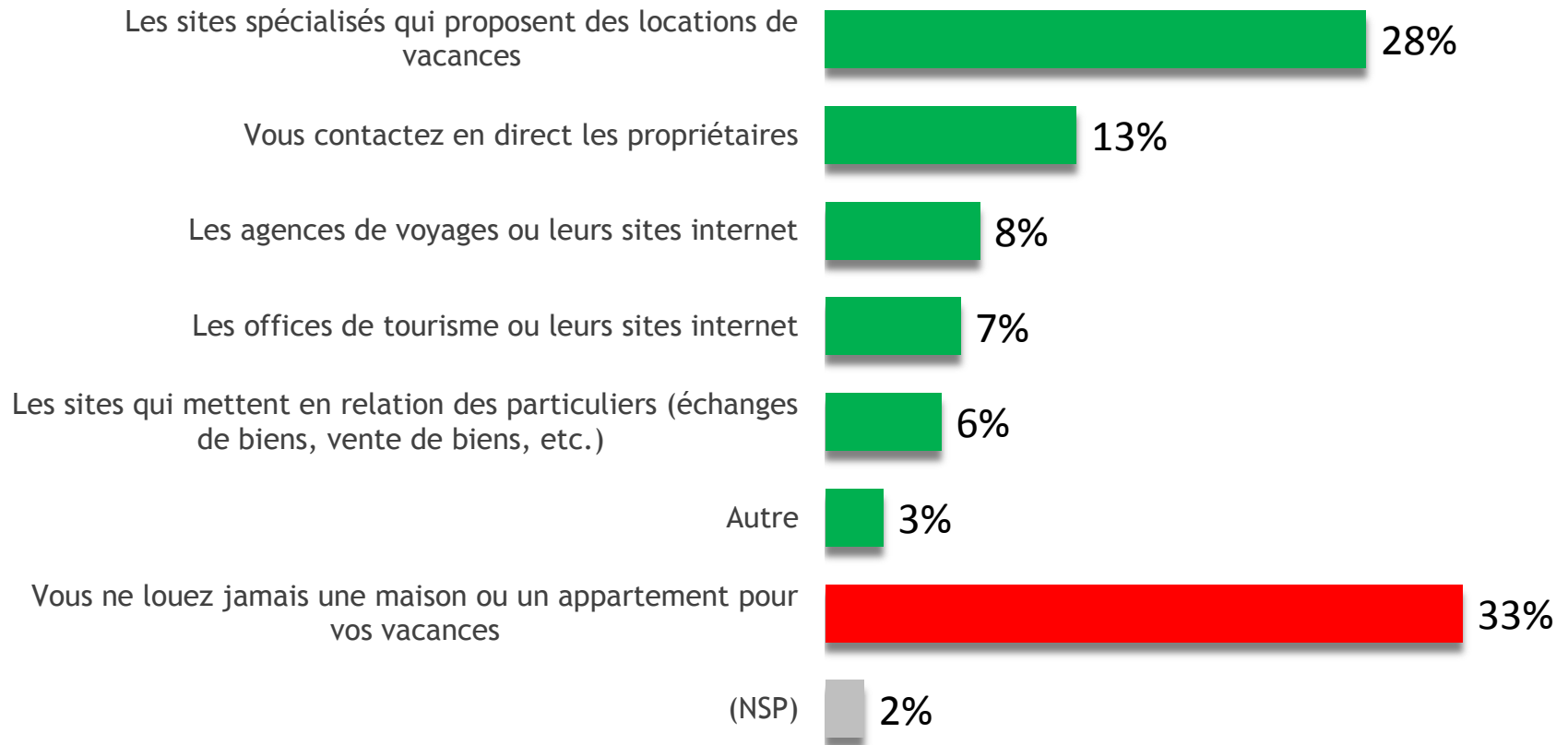
Plus de 6 Français sur 10 ont déjà réservé des vacances sur Internet

- *Avez-vous déjà réservé vos vacances sur Internet ?*
Plusieurs réponses possibles



Les sites spécialisés, principaux moyens de réservation de locations de vacances

- *Lorsque vous cherchez une location pour vos vacances, quel est votre principal mode de recherche ?*



Les agences de voyages souffrent encore d'un déficit de confiance auprès Français

- Pour chacune des affirmations suivantes, dites-moi si vous êtes d'accord ou non.

Pour vous, les agences de voyages présentes sur Internet...

sont moins chères que les agences de voyage classiques



proposent des offres plus flexibles que les agences de voyages classiques



sont moins rassurantes que les agences de voyages classiques



■ D'accord

■ Pas d'accord

■ (NSP)