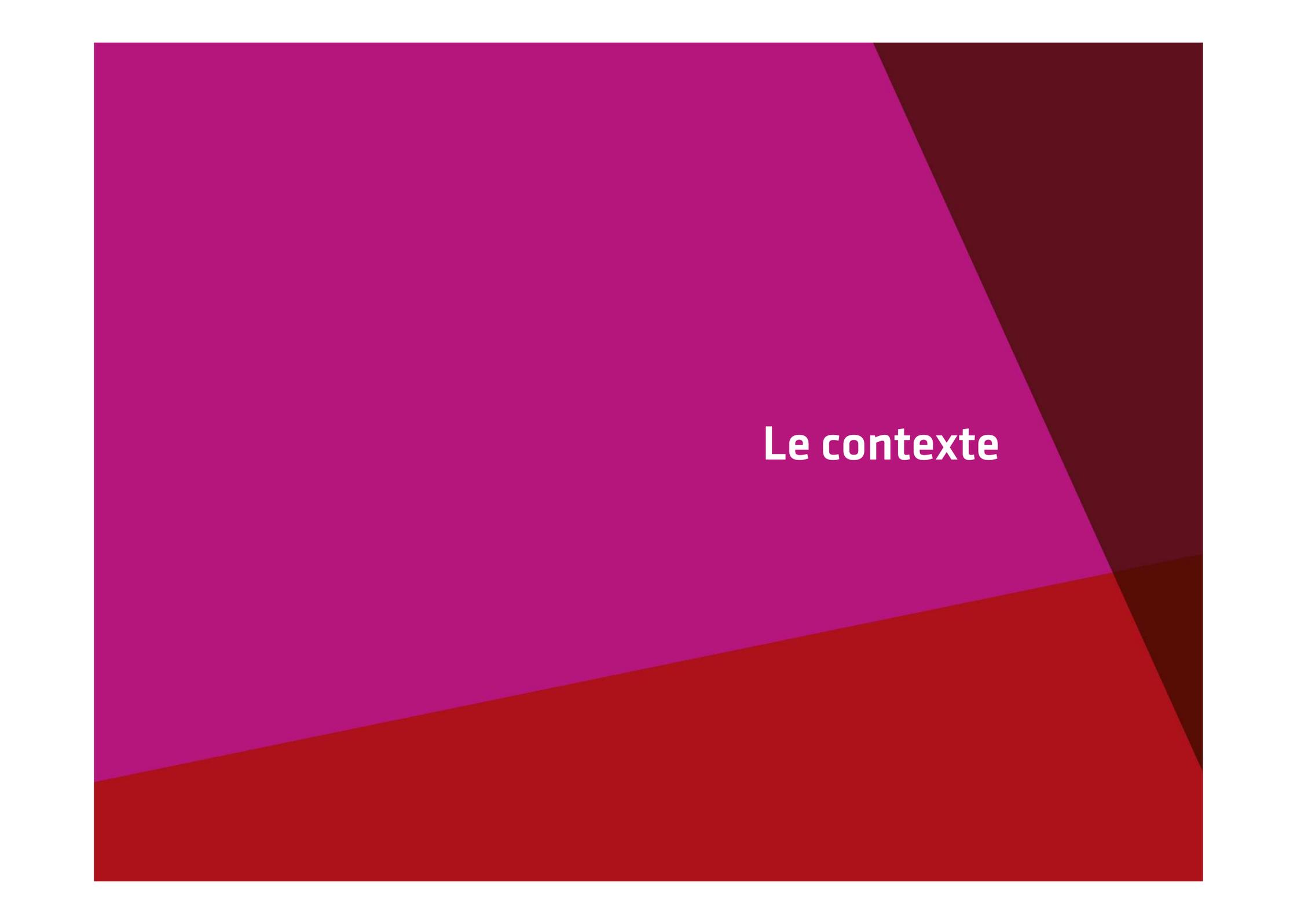


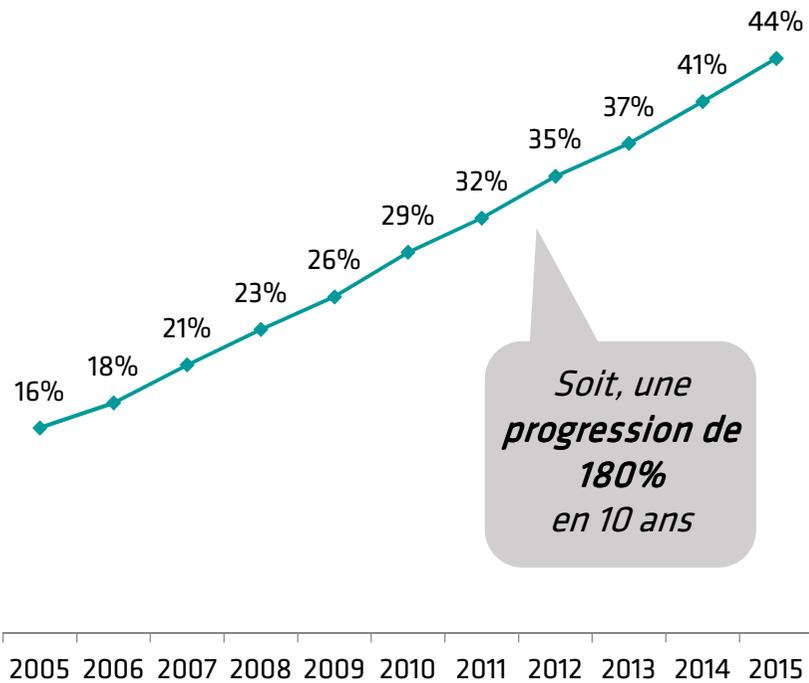
Les pratiques des touristes sur Internet

The background consists of several overlapping geometric shapes. A large, light purple trapezoidal shape occupies the upper-left and central portions of the frame. Below it, a dark red trapezoidal shape extends from the bottom-left towards the right. On the right side, there is a dark maroon triangular shape pointing towards the top-right corner. The text 'Le contexte' is centered within the light purple area.

Le contexte

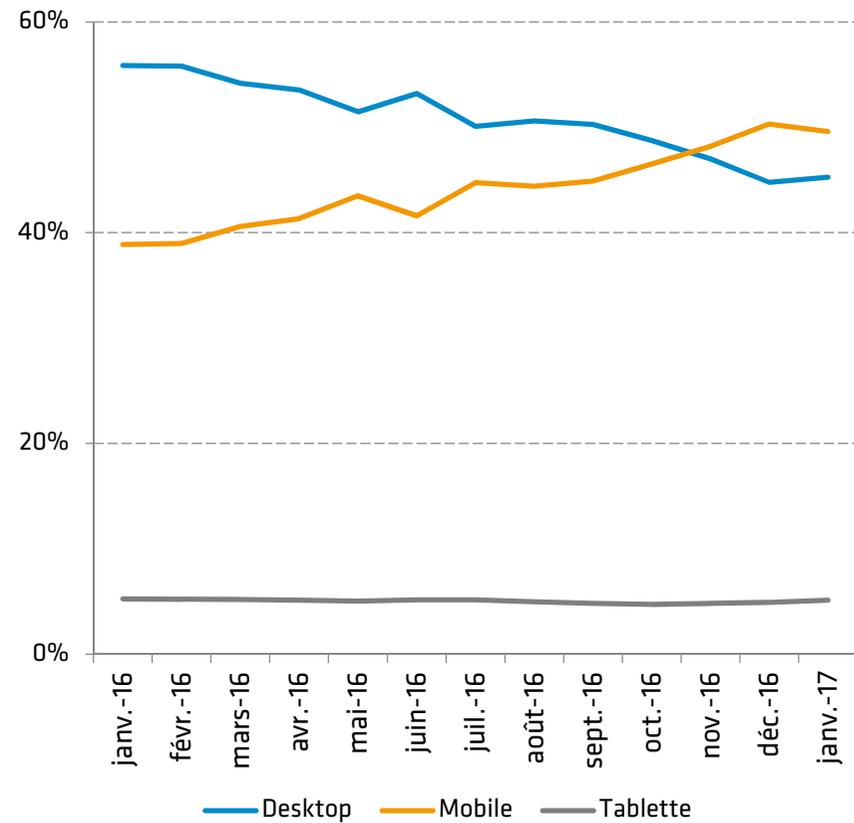
Une accélération du numérique...

44% de la population mondiale utilise Internet



Source : Banque mondiale.

Le mobile : premier vecteur d'accès à Internet



Source : StatCounter.

... qui oblige les professionnels du tourisme à s'adapter

- Le tourisme est l'un des secteurs dont la "maturité" numérique est la plus avancée ; néanmoins, dans un paysage « bouleversé » par l'arrivée de nouveaux acteurs, la capacité d'adaptation continue des acteurs du tourisme est indispensable pour confirmer les mutations engagées.
- Avec la montée en puissance du mobile dans l'expérience touristique, qui entraîne dans son sillage une croissance exponentielle des applications mobiles et de nouveaux modèles économiques, les comportements et attentes des touristes évoluent. Les professionnels du tourisme doivent comprendre ces évolutions pour mieux s'adapter.
- Si de nombreuses études se sont déjà intéressées à l'usage d'Internet au sein du secteur, aucune n'a encore dressé les attentes et la typologie des touristes ayant préparé et réservé leur séjour sur Internet pour la destination Paris ou sa région.



C'est dans ce contexte que le CRT Ile-de-France a conduit une étude lui permettant D'AFFINER SA CONNAISSANCE SUR LES COMPORTEMENTS DE LA CLIENTÈLE FRANCAISE et INTERNATIONALE SUR INTERNET afin de tirer des enseignements concrets et opérationnels pour accompagner les professionnels du tourisme dans cette mutation numérique.

Présentation synthétique du dispositif :

Une écoute en 2 temps pour garantir une vision exhaustive

Univers d'enquête

Les touristes de 18 ans et plus ayant été à Paris Île-de-France au cours des 12 derniers mois, pour un voyage touristique, à titre individuel (hors séjour organisé pour des groupes), et ayant utilisé Internet avant, pendant ou après leur séjour.

1

Un cadrage pour recenser les sites/applications utilisés : *Qui utilise quoi ?*

Le panorama des sites et applications étant d'une diversité croissante...

Objectif de la phase 1 :

- identifier et qualifier les sites/applications utilisés par nationalités, de la recherche d'informations sur la destination Paris Île-de-France à l'après séjour, en passant bien entendu par le séjour, et les attentes inhérentes.
- Etablir un listing des outils utilisés selon les étapes du parcours et faire émerger les principaux besoins latents

Un recueil quantitatif online sur Access panel, au travers d'un questionnaire ouvert et dynamique

Un échantillon de 300 personnes interrogées, 30 personnes par pays



2

Un approfondissement de l'usage des sites/applications : *Pour quoi ? Quand ? Où et pourquoi ?*

Les usages et attentes selon chaque étape du parcours devant être analysés finement...

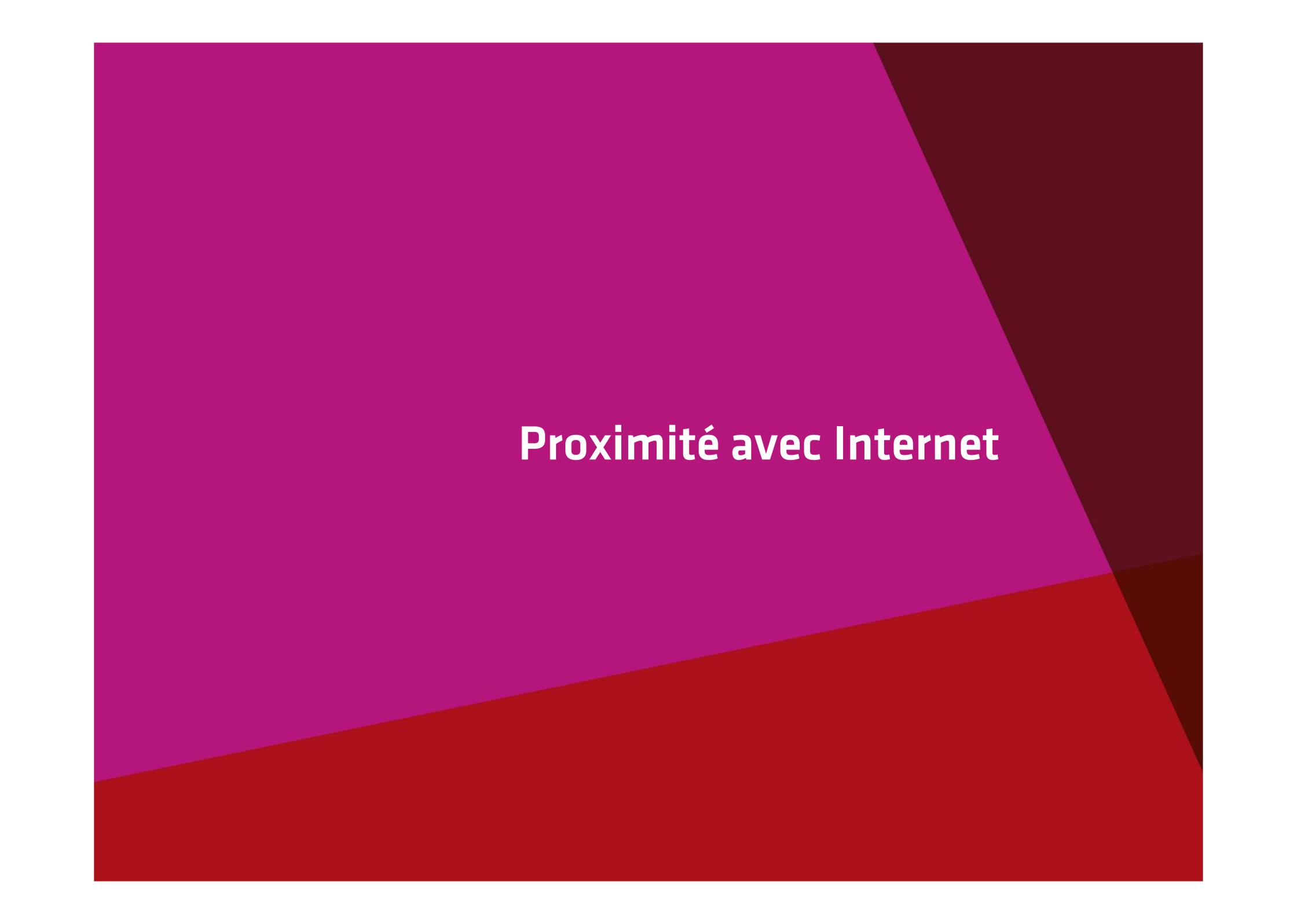
Objectif de la phase 2 :

- Décrypter précisément, à chaque étape, les usages sur Internet selon les sites/applications identifiés en phase 1
- Analyser en profondeur les raisons d'usage du online et les attentes
- Etablir le parcours numérique des touristes
- Tester et creuser des axes d'amélioration/services facilitateurs

Un recueil quantitatif online sur Access panel

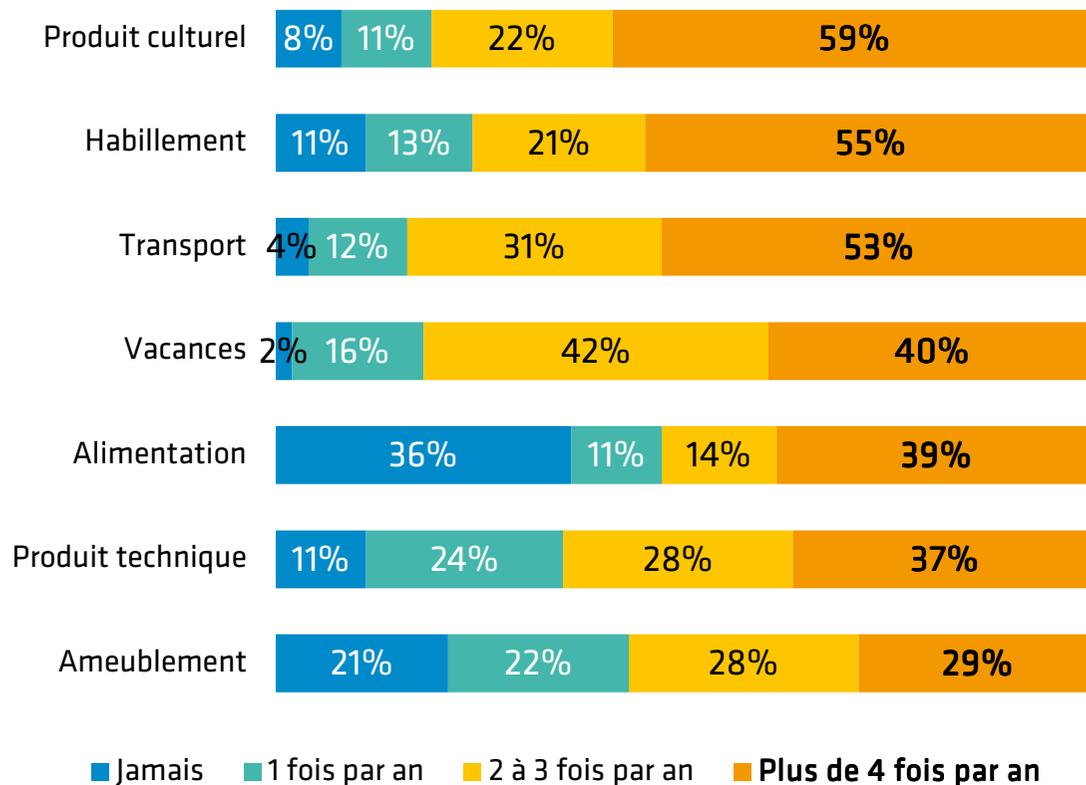
Un échantillon de 2 300 personnes interrogées :



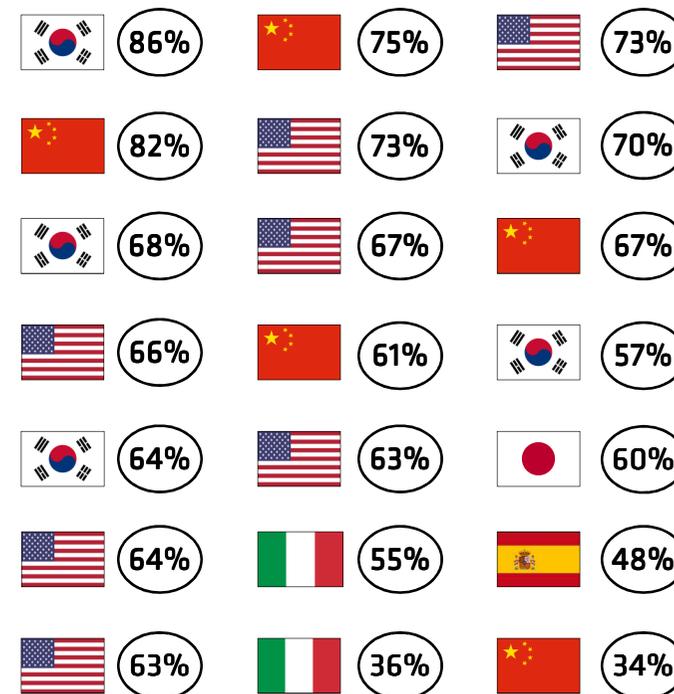
The background consists of several overlapping geometric shapes. A large, light purple trapezoid occupies the upper left and center. A dark red trapezoid is positioned in the lower right, overlapping the purple one. A dark brown triangle is located in the top right corner, overlapping both the purple and red shapes. The text 'Proximité avec Internet' is centered in white on the purple background.

Proximité avec Internet

Une digitalisation très marquée dans les habitudes d'achat des touristes



Surreprésentation*

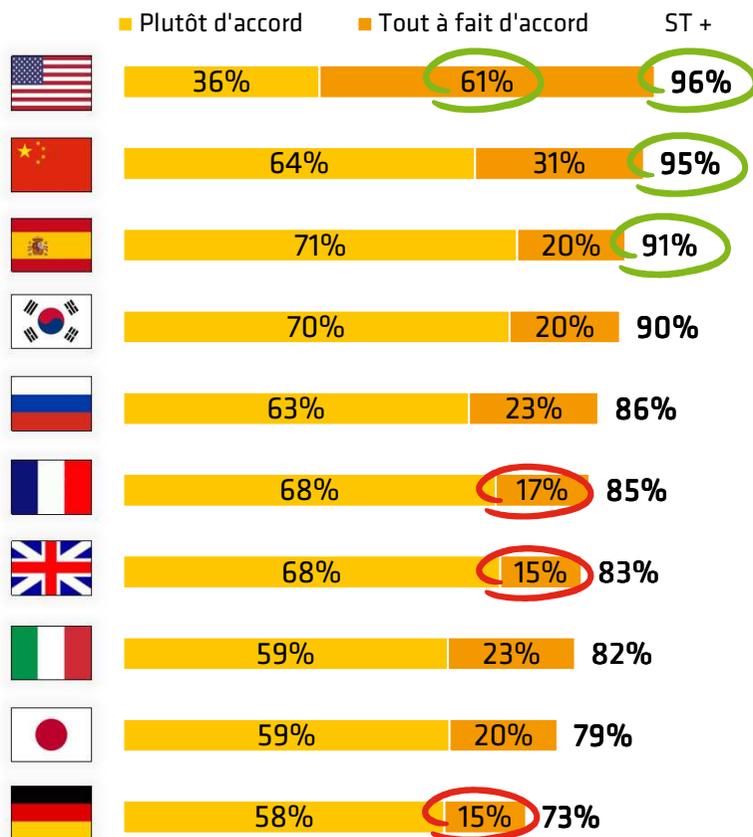


*% Acheteurs Fréquents (4 fois ou plus par an)

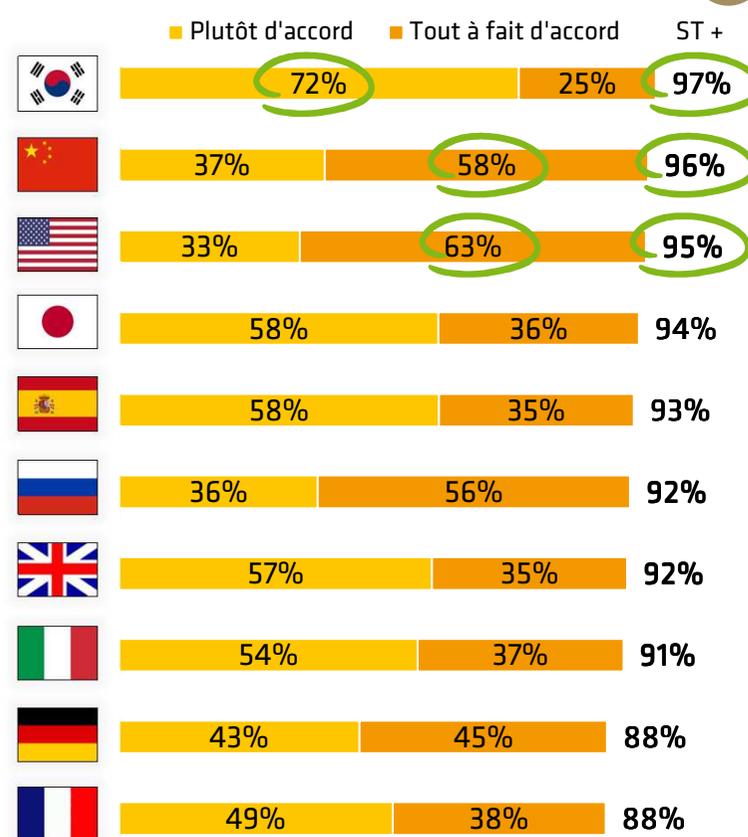
Des internautes qui portent une grande attention aux avis sur Internet notamment parmi les Américains, Chinois, Espagnols et Sud-Coréens



Je fais confiance aux avis que l'on peut consulter sur Internet



Avant un achat important, je consulte systématiquement les avis sur Internet

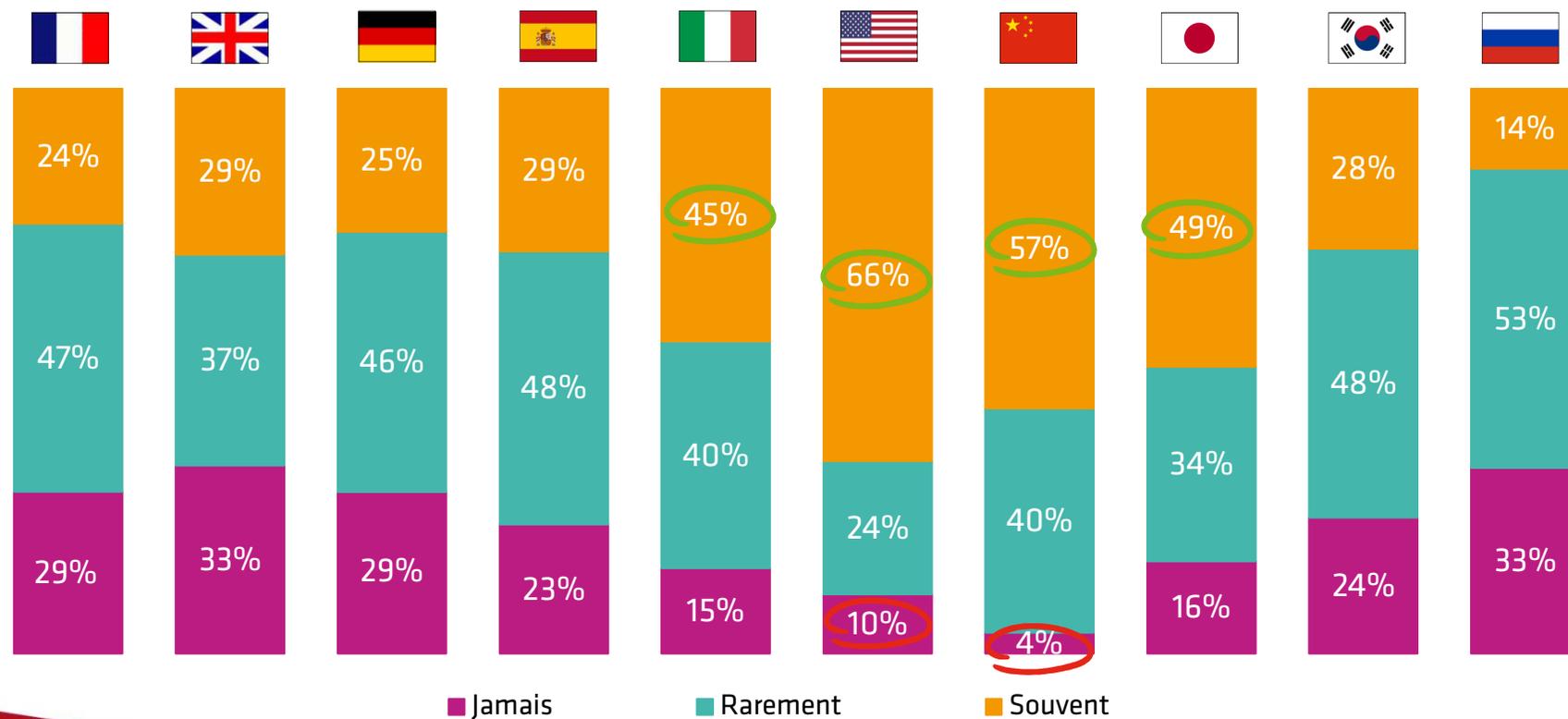


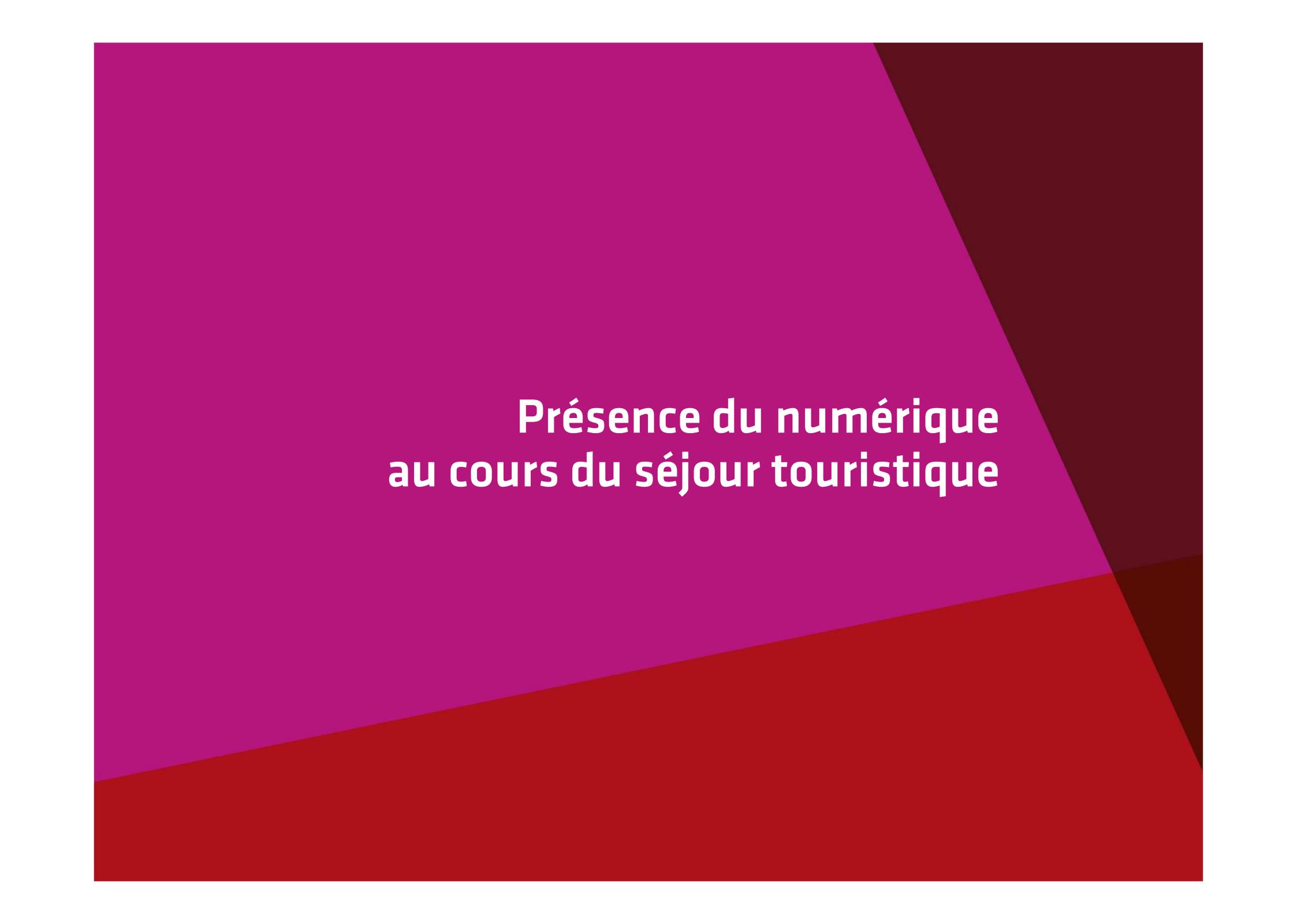
Les Américains, Chinois, Japonais et Italiens ont l'habitude de poster des avis sur Internet

“

Je poste des avis sur Internet

”

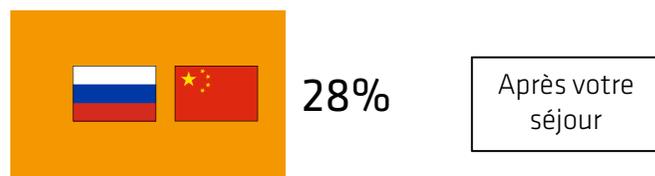


The background features a large, abstract composition of overlapping geometric shapes. A large, light purple triangle occupies the upper left and central portions. A darker purple triangle is positioned in the upper right corner. A red shape, consisting of a trapezoid and a triangle, is located at the bottom and right sides, overlapping the other shapes. The text is centered within the light purple area.

Présence du numérique au cours du séjour touristique

Une place du numérique plus marquée en amont du voyage pour l'ensemble des nationalités

Pour votre séjour à Paris et sa région, avez-vous utilisé Internet ou des applications mobiles...

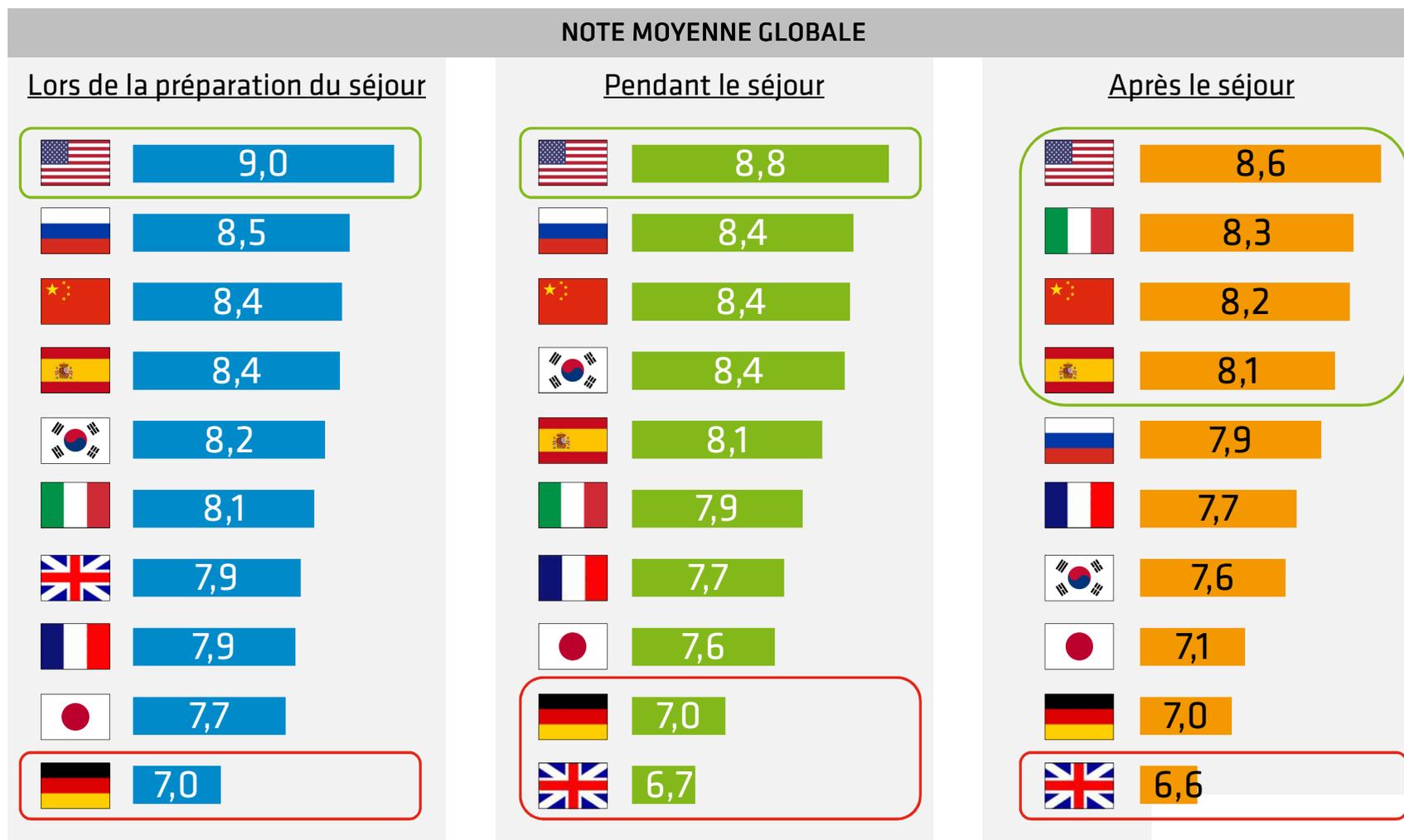


% au moins une action

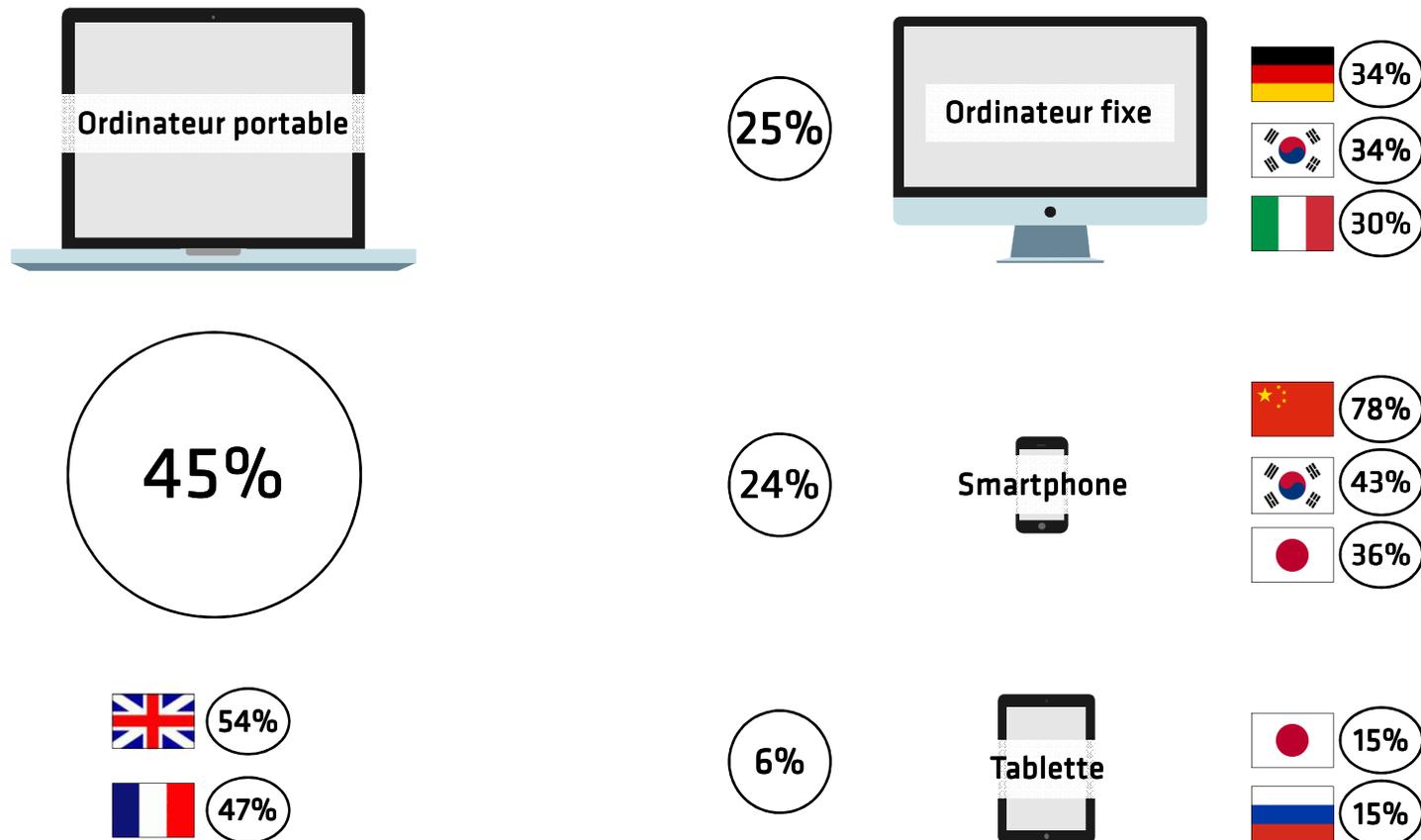
Quelques disparités à noter selon les nationalités :

- ↳ Une plus forte présence du numérique durant le séjour parmi les Espagnols, les Chinois, les Japonais et les Russes.
- ↳ Des Russes qui d'ailleurs sont moins nombreux à utiliser Internet en amont du voyage que les autres nationalités → une présence du numérique équivalente en amont et durant le séjour.
- ↳ Les Chinois, eux, sont les plus connectés sur l'ensemble des étapes du voyage, en amont jusqu'au retour.
- ↳ Enfin, un usage d'internet à la suite du voyage peu répandu parmi les Français, les Anglais, les Allemands et les Sud-Coréens.

Des touristes qui jugent dans l'ensemble très important l'usage d'internet que se soit lors de la préparation du séjour, pendant leur voyage ou à leur retour



Une préparation du séjour qui s'est faite via un ordinateur portable pour la plupart, à l'exception des Chinois et des Sud-Coréens privilégiant le smartphone



Les touristes emportent principalement leur smartphone avec lequel ils se connectent à Internet



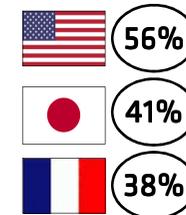
Smartphone

87%



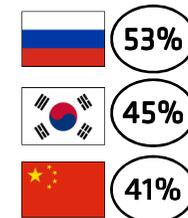
Ordinateur portable

37%



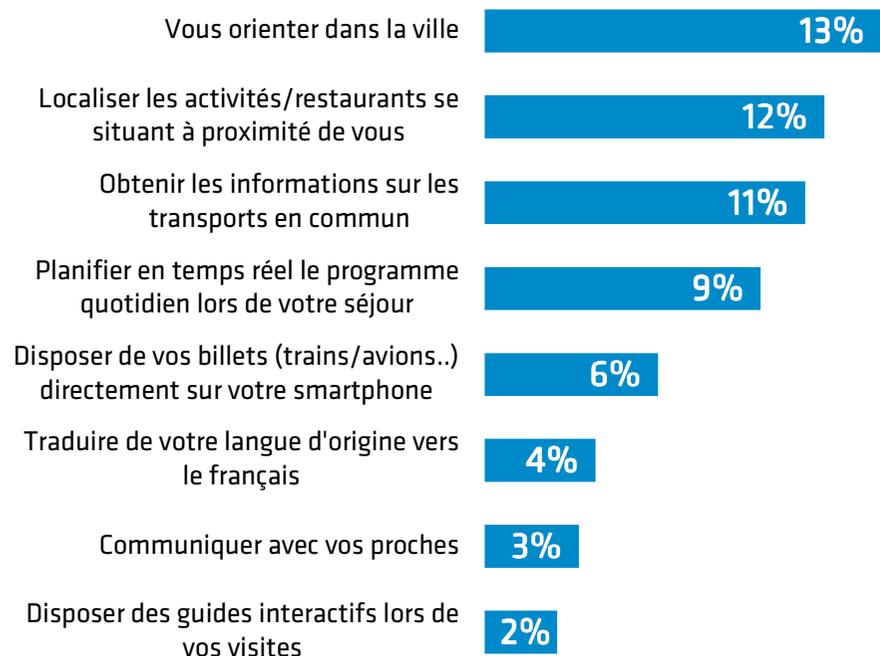
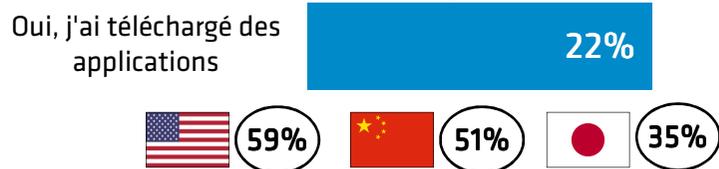
Tablette

30%

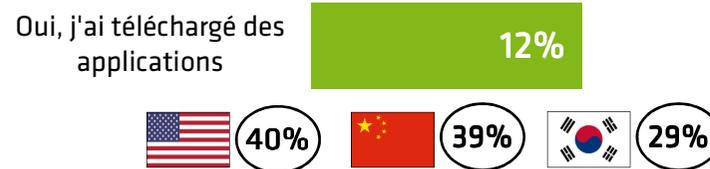


Des applications téléchargées pour principalement s'orienter, localiser les activités et obtenir des informations sur les transports en commun

Téléchargement d'application en amont du séjour



Téléchargement d'application pendant le séjour



The background consists of several overlapping geometric shapes. A large, light purple trapezoid is on the left and top. A dark purple triangle is on the right. A red trapezoid is at the bottom. The text is centered in the light purple area.

Actions et sites consultés par thématique

The background consists of several overlapping geometric shapes. A large, light purple triangle is the central element, pointing downwards. To its right, a dark purple triangle points upwards. At the bottom, a red shape, possibly a trapezoid or a wide triangle, is visible. The overall composition is modern and minimalist.

Le transport pour arriver à Paris et sa région

Une part plus importante de Japonais, de Chinois et d'Italiens a recherché des informations sur les compagnies de transports

72%

ont utilisé Internet pour les usages liés au transport

	Poids	Nombre moyen de sites consultés au global			
Réserver votre/vos billet(s)	50%	1,98	 62%	 58%	 56%
Chercher des informations sur les horaires	48%	2,93	 56%	 55%	 51%
Payer votre/vos billet(s)	44%	1,76	 54%	 51%	 50%
Chercher des informations sur le site de la/les compagnies	43%	4,15	 67%	 64%	 61%
Comparer les prix	43%	3,18	 58%	 55%	 52%
Comparer les différents modes de transports	33%	3,54	 53%	 49%	 49%
Consulter des avis de clients sur la/les compagnies	15%	4,05	 43%	 35%	 30%

Principaux sites/applications utilisés

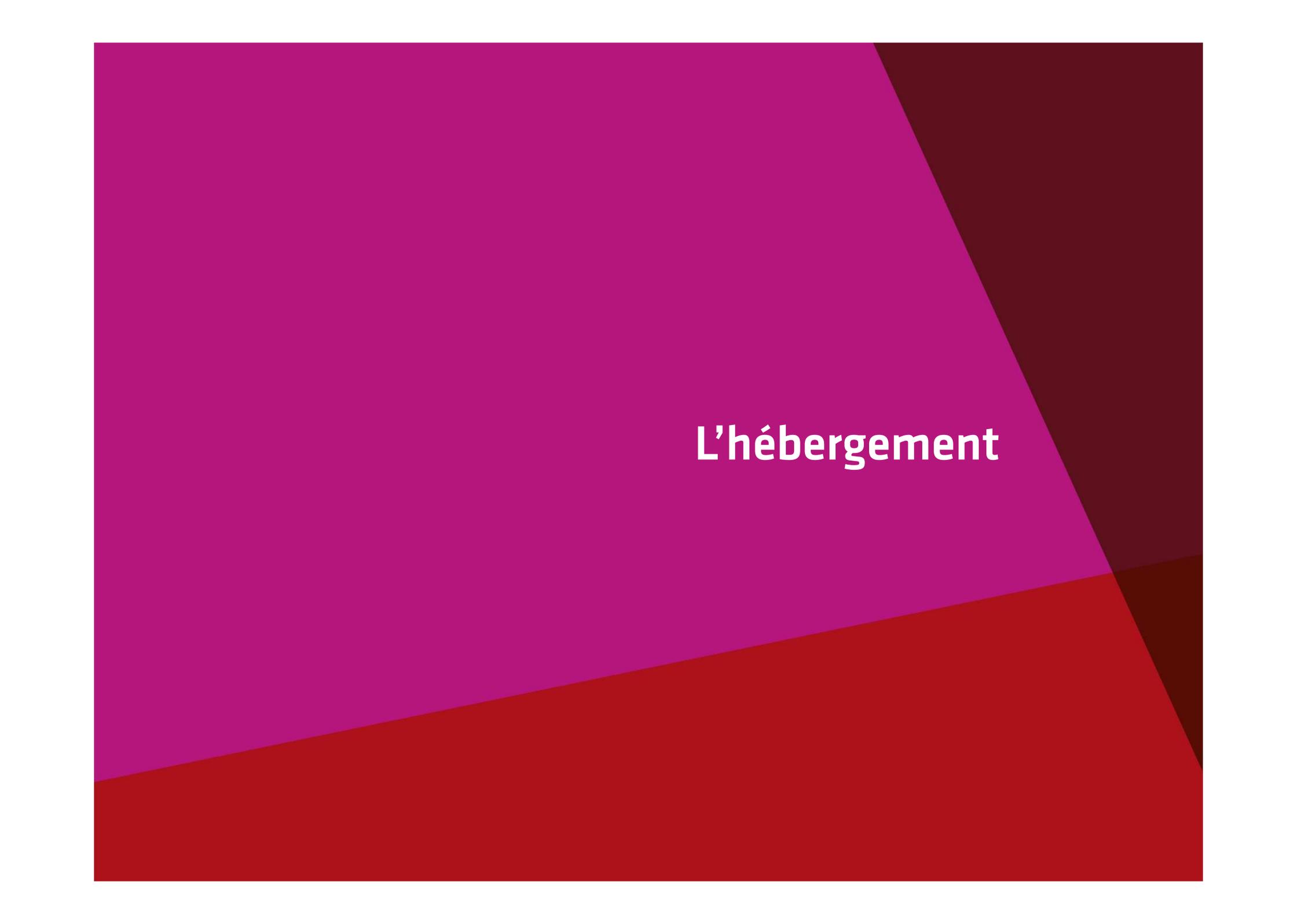


 Sites de compagnies aériennes

 Sites de compagnies ferroviaires

 Sites de compagnies de bus

 Sites de location de voiture

The background consists of several overlapping geometric shapes. A large, light purple trapezoidal shape occupies the upper left and center. A dark purple triangular shape is in the top right corner. A dark red triangular shape is in the bottom right corner. A large, dark red trapezoidal shape covers the bottom and right side, overlapping the other shapes.

L'hébergement

La principale action : la recherche d'informations sur le logement

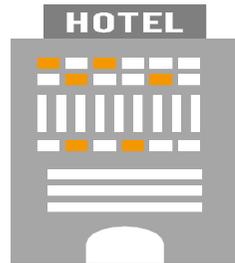
→ Des Sud-Coréens plus nombreux à avoir payé et réservé directement sur Internet

76%

ont utilisé Internet pour leur hébergement

	Poids	Nombre moyen de sites consultés au global			
Chercher des informations sur les logements	49%	3,03	 69%	 65%	 64%
Comparer les prix	44%	2,71	 51%	 48%	 46%
Réserver votre logement	43%	1,90	 51%	 49%	 48%
Payer votre logement	34%	1,97	 55%	 42%	 41%
Trouver des bons plans	31%	3,07	 56%	 48%	 39%
Localiser le logement sur une carte	25%	2,33	 35%	 34%	 29%
Consulter des avis clients	24%	2,91	 43%	 40%	 30%
Comparer les types de logements proposés	23%	3,22	 39%	 36%	 35%
Chercher des informations sur le quartier à privilégier	22%	3,12	 55%	 40%	 38%

Principaux sites/applications utilisés



Sites d'hôtel en direct

L'arrivée à Paris et sa région

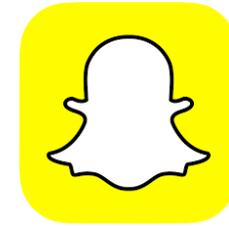
Un usage d'Internet au moment de l'arrivée pour se repérer et se renseigner sur les transports en commun

37%

ont utilisé Internet lors de leur arrivée à Paris et sa région

	Poids	Nombre moyen de sites consultés au global			
Vous repérer	21%	3,22	 56%	 48%	 45%
Se renseigner sur les transports en commun	20%	2,40	 58%	 55%	 41%
Repérer l'adresse de votre logement	19%	2,59	 60%	 53%	 44%
Commander un taxi/vtc	9%	2,73	 37%	 28%	 23%
Indiquer votre présence sur les réseaux sociaux	9%	2,94	 40%	 23%	 21%

Principaux sites/applications utilisés



The background consists of several overlapping geometric shapes. A large, light purple triangle occupies the upper left and center. A darker purple triangle is in the upper right. A red triangle is in the lower right. A dark red shape is in the lower left. The text is centered in the light purple area.

Les déplacements dans Paris et sa région

La première action en amont du voyage concernant les déplacements est de se renseigner sur les transports en commun

71%

ont utilisé Internet pour préparer leurs déplacements

	Poids	Nombre moyen de sites consultés au global			
Vous renseigner sur les transports en commun	59%	1,91	 72%	 71%	 68%
Acheter vos titres de transports en ligne	19%	2,23	 37%	 36%	 30%
Vous renseigner sur les autres modes de transport	19%	2,35	 48%	 37%	 33%
Réserver une voiture de location, un co-voiturage	10%	2,18	 27%	 26%	 20%
Réserver un taxi/vtc pour votre arrivée Paris et sa région	8%	2,39	 35%	 19%	 15%

La principale action sur Internet est de se renseigner sur les transports en commun

52%

ont utilisé Internet pour préparer leurs déplacements

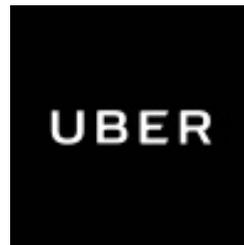
	Poids	Nombre moyen de sites consultés au global			
Vous renseigner sur les transports en commun	45%	1,90	 68%	 61%	 57%
Vous renseigner sur les autres modes de transport	14%	2,33	 53%	 37%	 33%
Acheter vos titres de transport en commun en ligne	11%	2,31	 37%	 28%	 23%
Réserver un taxi/un VTC	8%	2,28	 27%	 20%	 18%
Réserver une voiture de location, un co-voiturage	7%	2,33	 30%	 22%	 19%

Avant

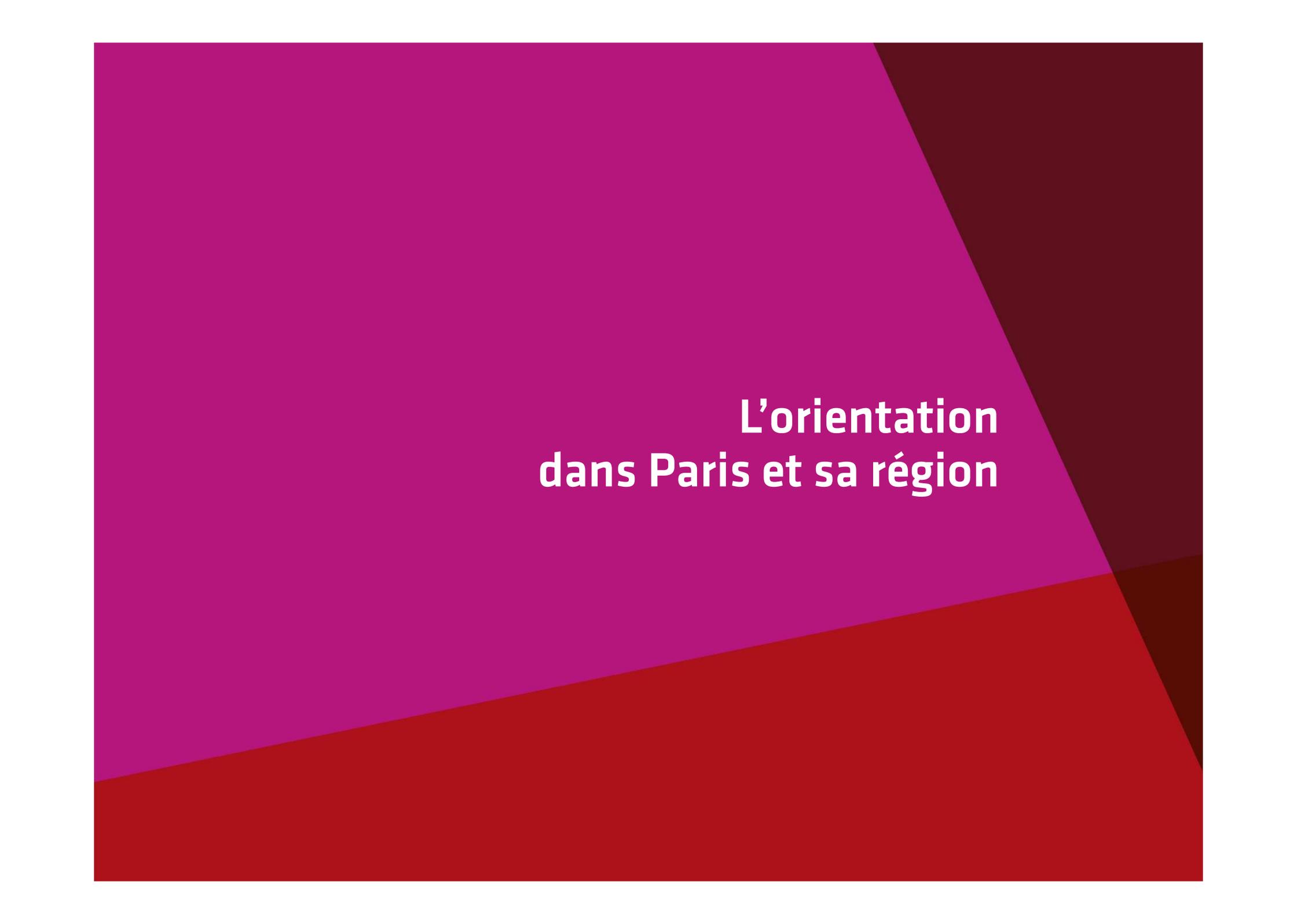
Pendant

Déplacements au sein de la destination

Principaux sites/applications utilisés

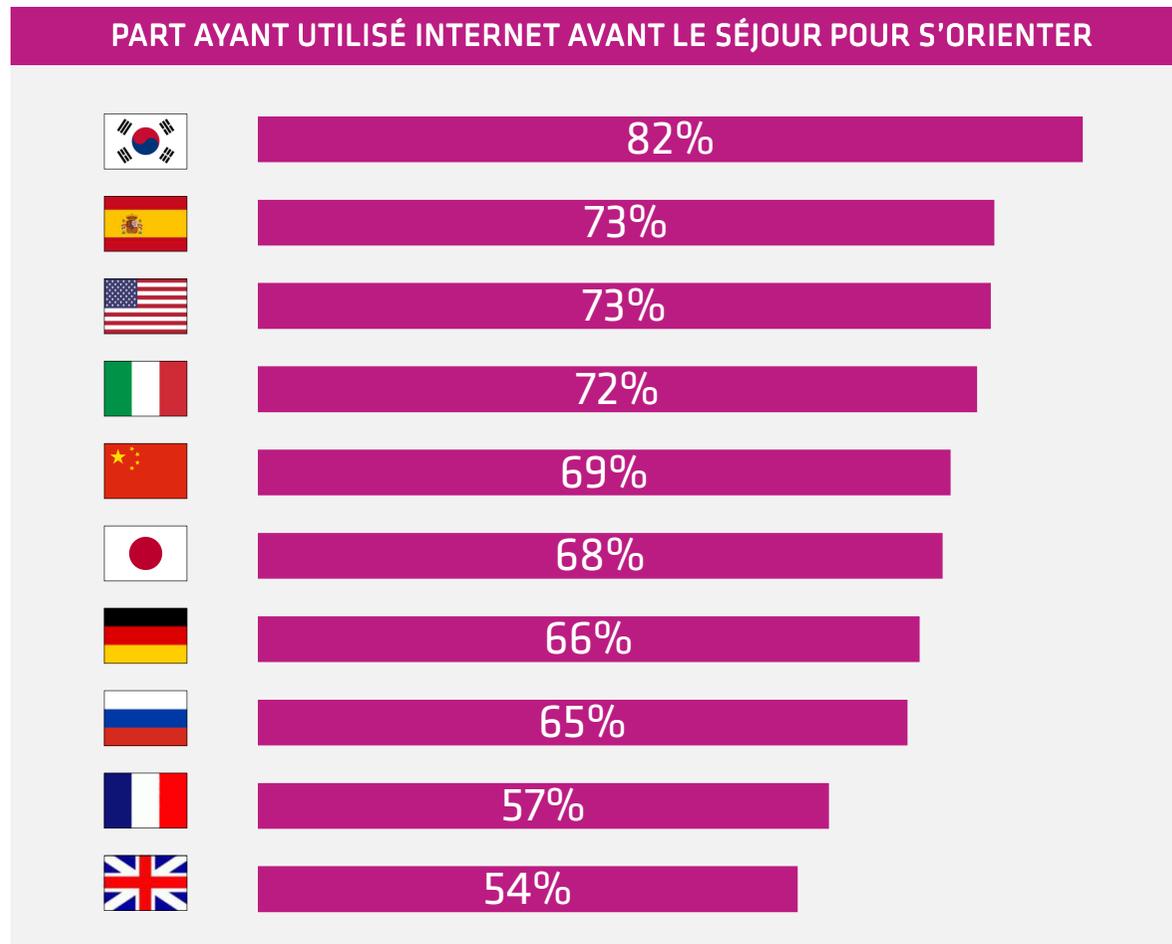


Sites de location de voiture

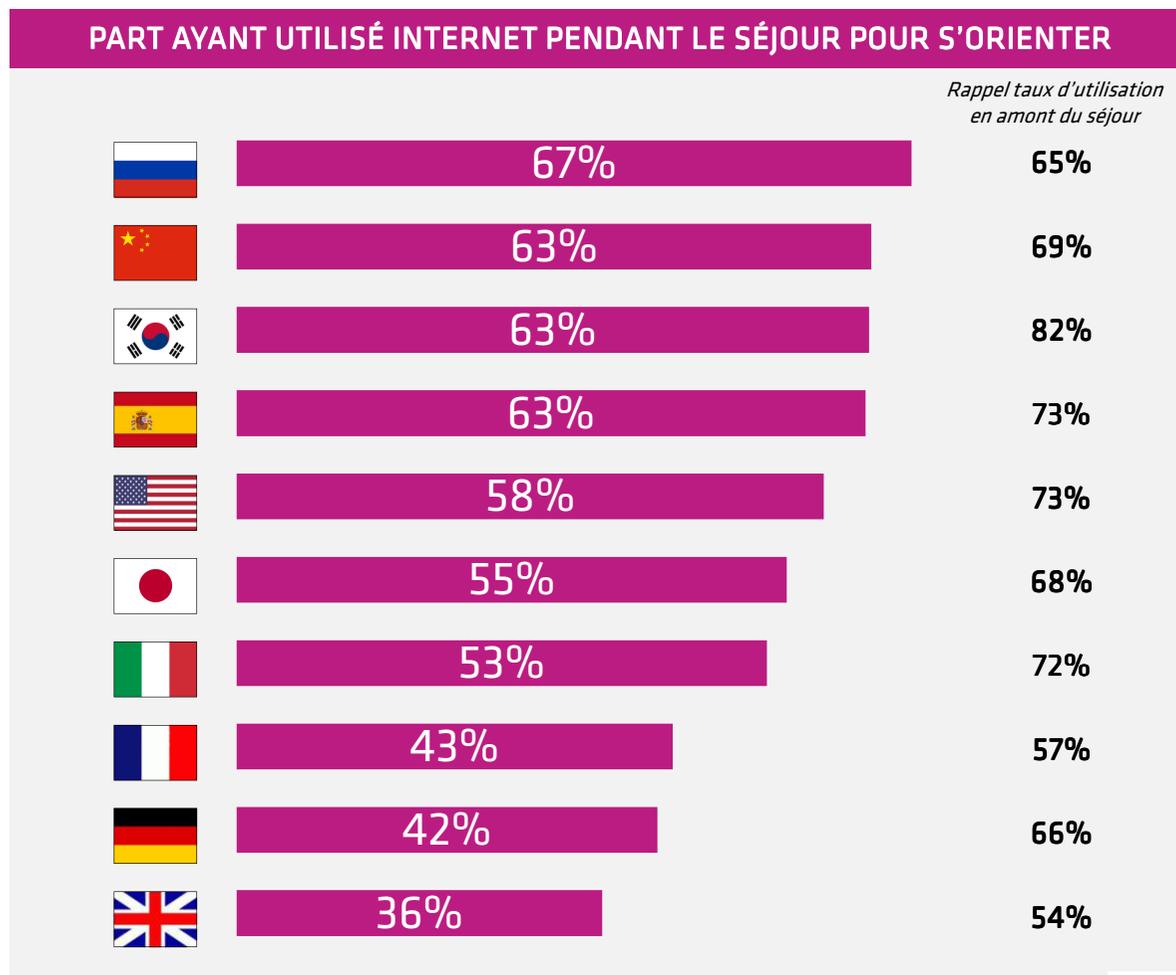
The background consists of several overlapping geometric shapes. A large, light purple triangle occupies the upper left and center. A darker purple triangle is in the upper right. A red triangle is in the lower right. A dark red shape is in the lower left. The text is centered in the light purple area.

L'orientation dans Paris et sa région

Un usage important d'Internet en amont pour s'orienter dans Paris ou sa Région



Des touristes connectés afin de s'orienter dans la ville pendant le séjour mais dans une plus faible mesure qu'en amont du séjour



Avant

Pendant

Orientation

Principaux sites/applications utilisés



mappy



ViaMichelin



MAPS.ME

Offline Mobile Maps



Citymapper



The background consists of several overlapping geometric shapes. A large, light purple trapezoid occupies the upper left and center. A dark purple triangle is in the top right corner. A dark red triangle is in the bottom right corner. A large, dark red trapezoid covers the bottom half of the image, overlapping with the purple shapes.

Les activités et les loisirs

Des actions plutôt orientées sur la recherche d'informations tant sur l'agenda évènementiel que sur l'offre culturelle

71%

ont utilisé Internet pour préparer leurs activités et loisirs

	Poids	Nombre moyen de sites consultés au global			
Se renseigner sur l'agenda évènementiel	37%	2,82	 48%	 47%	 47%
Se renseigner sur l'offre culturelle	36%	2,48	 56%	 51%	 49%
Consulter les horaires d'ouverture de sites, boutiques, etc	22%	2,38	 55%	 44%	 31%
Chercher et/ou réserver un restaurant	21%	2,10	 40%	 31%	 31%
Trouver des bons plans	18%	2,51	 42%	 30%	 26%
Réserver/payer une place pour un musée et/ou monument	16%	2,59	 36%	 30%	 29%
Réserver/payer une place pour un évènement	15%	2,46	 27%	 19%	 19%
Vous renseigner/acheter des places pour un parc d'attraction/parc à thème	14%	2,84	 44%	 21%	 21%
Se renseigner sur les activités à proximité du logement	10%	2,81	 27%	 23%	 14%
Réserver/payer une place pour un évènement sportif	7%	3,16	 16%	 14%	 11%

Durant le séjour, Internet est principalement utilisé pour se renseigner sur l'offre culturelle et l'agenda des événements

53%

ont utilisé Internet pour préparer leurs activités et loisirs

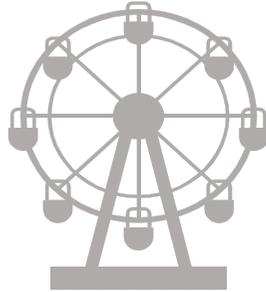
	Poids	Nombre moyen de sites consultés au global			
Se renseigner sur l'offre culturelle	28%	2,53	 47%	 47%	 44%
Se renseigner sur l'agenda événementiel	27%	2,66	 45%	 42%	 39%
Consulter les horaires d'ouverture de sites, boutiques, etc	21%	2,26	 39%	 30%	 29%
Chercher et/ou réserver un restaurant	19%	2,19	 45%	 29%	 26%
Trouver des bons plans	13%	3,12	 33%	 31%	 21%
Réserver/payer une place pour un musée et/ou monument	12%	2,81	 37%	 27%	 24%
Vous renseigner/acheter des places pour un parc d'attraction/parc à thème	10%	2,82	 41%	 27%	 21%
Réserver/payer une place pour un événement	9%	3,10	 23%	 23%	 18%
Se renseigner sur les activités à proximité du logement	9%	3,04	 27%	 27%	 19%
Réserver/payer une place pour un événement sportif	5%	3,59	 15%	 14%	 13%

Avant

Pendant

Activités/Loisirs

Principaux sites/applications utilisés



Sites des musées



Sites des parcs d'attraction



Sites de bus touristique



Sites généralistes de vente de billet en ligne

The background consists of several overlapping geometric shapes. A large, light purple triangle occupies the upper left and center. A darker purple triangle is in the upper right. A red triangle is in the lower right. A dark red shape is in the lower left. The text is centered in the light purple area.

La communication et le retour d'expérience

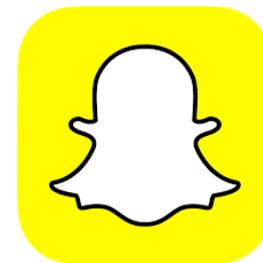
Un fort usage d'Internet pour communiquer lors du séjour parmi les touristes les Chinois et Russes

58%

ont utilisé Internet pour communiquer

	Poids	Nombre moyen de sites consultés au global			
Consulter votre messagerie personnelle	49%	-	 62%	 51%	 51%
Communiquer avec vos proches	43%	2,35	 65%	 62%	 58%
Partager votre voyage via des photos/vidéos	25%	2,32	 63%	 51%	 42%
Consulter votre messagerie professionnelle	21%	-	 42%	 40%	 32%
Partager votre avis/laisser un commentaire/noter ou évaluer un lieu ou un service	10%	2,35	 37%	 23%	 18%

Principaux sites/applications utilisés



Un partage d'expérience très présent parmi les touristes Chinois notamment via le partage de photos et vidéos

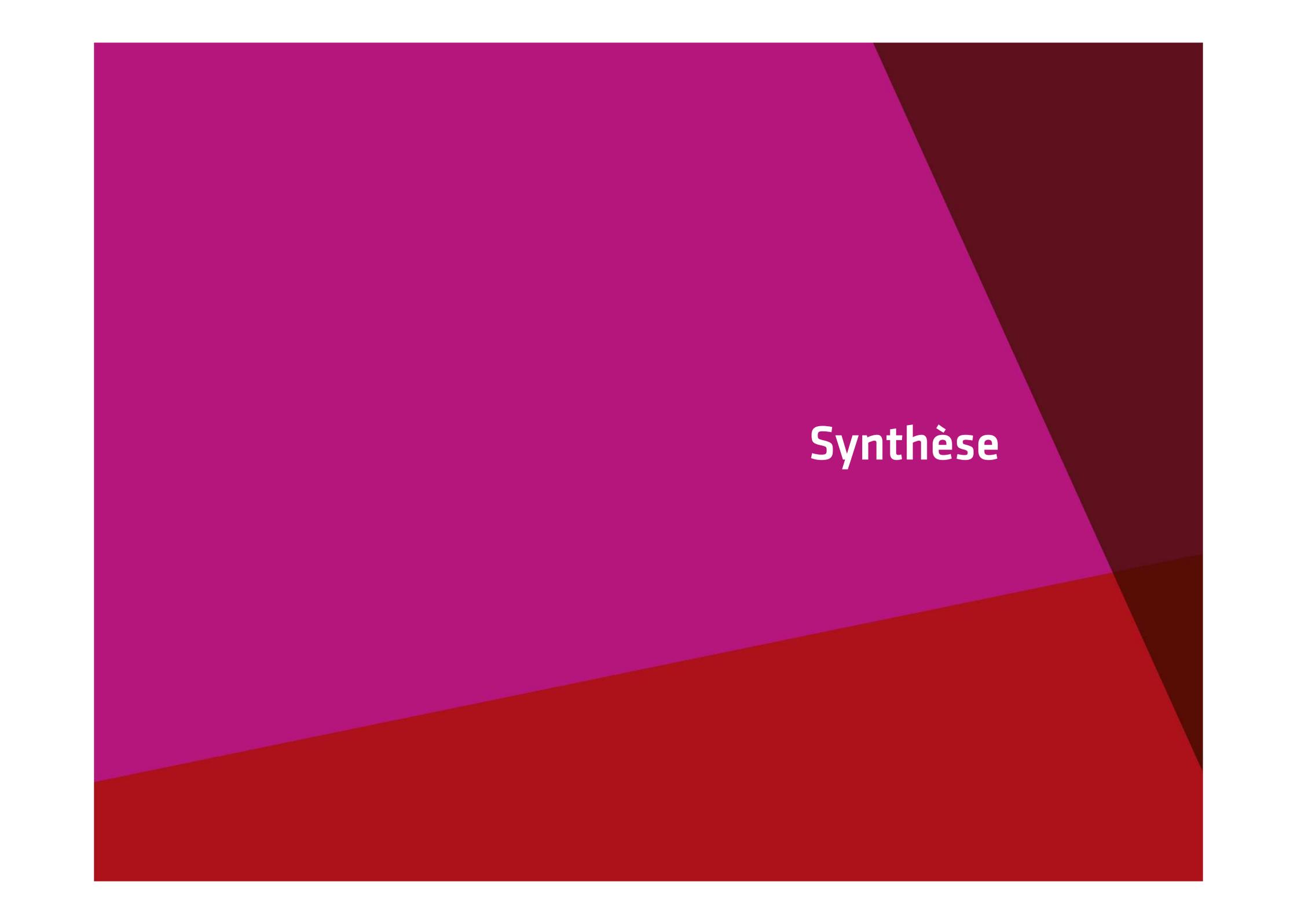
25%

ont utilisé Internet pour communiquer

	Poids	Nombre moyen de sites consultés au global	
Communiquer avec vos proches sur votre séjour	18%	2,49	 51%  49%  32%
Partager votre voyage via des photos/vidéos	18%	2,29	 61%  42%  35%
Noter ou évaluer un lieu ou un service sur un site	9%	2,57	 31%  19%  18%
Partager votre avis/laisser un commentaire sur un site	9%	2,76	 41%  26%  19%
Partager votre expérience en racontant votre voyage	8%	2,70	 40%  20%  16%
Faire une réclamation sur un site liée à votre séjour	2%		 10%  9%  5%

Principaux sites/applications utilisés



The background consists of several overlapping geometric shapes. A large, light purple trapezoidal shape occupies the upper-left and central portions of the frame. Below it, a dark red trapezoidal shape extends from the bottom-left towards the right. On the right side, there are two dark brown, triangular shapes that appear to be cut out from the top and bottom edges of the purple shape. The word "Synthèse" is centered in white text within the purple area.

Synthèse

Le TOP 10 des sites consultés Avant, Pendant et Après

	Top 1	Top 2	Top 3	Top 4	Top 5	Top 6	Top 7	Top 8	Top 9	Top 10

Sites de location de voiture

Sites des parcs d'attraction

Sites de bus touristique

Sites généralistes de vente de billet en ligne

Sites des musées

Sites de compagnies aériennes

Sites de compagnies ferroviaires

Sites d'hôtel en direct

Conclusions

1

Une forte présence du numérique dans les habitudes de consommation des touristes interrogés notamment parmi les Américains, les Chinois, les Japonais et les Sud-Coréens.

2

En termes d'action, une place du numérique plus marquée lors de la préparation du séjour

3

Des touristes qui jugent importante la place du numérique tout au long du parcours de l'avant séjour jusqu'au retour

- Pour eux, l'utilité d'Internet est surtout centrée sur la possibilité de rechercher des informations (logement, transport, loisirs, déplacement), de planifier le séjour et de communiquer/ partager des informations avec leurs proches.

4

Des touristes majoritairement équipés en smartphone durant leur séjour. Parmi ces détenteurs de smartphone un usage quotidien d'Internet pour la quasi-totalité d'entre eux.

5

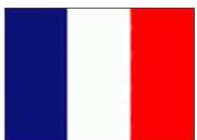
Un besoin de se connecter pendant le séjour principalement pour s'orienter, se repérer dans les transports, pour communiquer mais également pour trouver des informations sur les activités/loisirs à faire.

6

Au retour, peu d'usage d'Internet en général, à l'exception des Chinois et des Russes, plus utilisateurs des blogs et réseaux sociaux.

The background consists of several overlapping geometric shapes. A large, light purple trapezoid is on the left and top. A dark purple triangle is on the top right. A dark red triangle is on the bottom right. A large, dark red trapezoid is at the bottom. The text 'Fiches clientèles' is centered in the light purple area.

Fiches clientèles



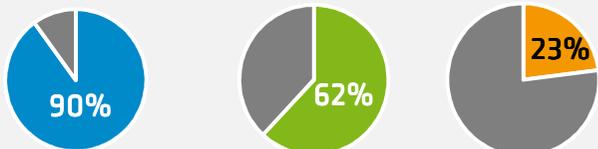
Un usage faible d'Internet, ciblé sur des besoins précis comme s'orienter ou chercher des informations

→ une forte attente d'un site regroupant les informations utiles pour le séjour

PRÉSENCE DU NUMÉRIQUE



Poids du numérique



Appareil le plus utilisé



TOP 3 de l'importance d'Internet

1	Programmer/ planifier votre voyage	Rester en contact/ communiquer	Partager votre voyage via des photos, vidéos
2	Trouver et réserver le mode de transport	Se renseigner sur les modes de transports dans Paris et sa région	Communiquer sur votre séjour à Paris et sa région
3	Trouver des informations/ se renseigner sur la destination	Pour vous orienter	Partager votre expérience en racontant votre voyage

Les sites référents



USAGE DU NUMÉRIQUE PAR LES FRANÇAIS

	Variété d'action	Variété de sites	Top 1	Top 2	Top 3
	Moyen	Faible	Se renseigner sur les transports en commun	S'orienter / se repérer	Consulter votre messagerie personnelle
	Moyen	Moyen	Réserver votre/vos billet(s)	Chercher des informations sur les horaires	Payer votre/vos billet(s)
	Moyen	Moyen	Chercher des informations sur les logements	Comparer les prix	Réserver votre logement
	Moyen	Moyen	Se renseigner sur l'agenda évènementiel	Se renseigner sur l'offre culturelle	Se renseigner sur les musées et monuments
	Faible	Faible	Se renseigner sur les transports en commun	S'orienter / se repérer	Se renseigner sur les transports en commun
	Faible	Faible	Consulter votre messagerie personnelle	Communiquer avec vos proches	Rechercher des bons plans sur les réseaux sociaux

Les attentes majeurs

1

Site regroupant les informations sur les musées + possibilité d'achat

2

Site pour voir ce qui est à proximité

3

Site avec l'ensemble des informations + alertes push en temps réel sur les activités à proximité



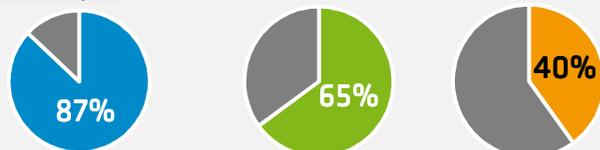
Des touristes britanniques qui ont un usage fonctionnel d'Internet : uniquement en amont du séjour

→ une forte attente d'un site regroupant le TOP 10 des choses à voir

PRÉSENCE DU NUMÉRIQUE



Poids du numérique



Appareil le plus utilisé



TOP 3 de l'importance d'Internet

1	Trouver et réserver votre logement	S'orienter	Communiquer sur votre séjour à Paris et sa région
2	Programmer/planifier votre voyage	Se renseigner sur les modes de transports dans Paris et sa région	Partager votre voyage via des photos, vidéos
3	Trouver des informations/se renseigner sur la destination	Trouver des informations/se renseigner sur la destination	Partager votre expérience en racontant votre voyage

Les sites référents



USAGE DU NUMÉRIQUE PAR LES BRITANNIQUES

Variété d'action	Variété de sites	Top 1	Top 2	Top 3
Moyen	Faible	Réserver votre/vos billet(s)	Chercher des informations sur les logements	Comparer les prix
Fort	Faible	Réserver votre/vos billet(s)	Comparer les prix	Payer votre/vos billet(s)
Fort	Faible	Chercher des informations sur les logements	Réserver votre logement	Comparer les prix
Faible	Moyen	Se renseigner sur les musées et monuments	Se renseigner sur l'offre culturelle	Se renseigner sur l'offre culturelle
Faible	Faible	S'orienter / se repérer	Se renseigner sur les transports en commun	S'orienter / se déplacer dans la ville
Faible	Faible	Consulter votre messagerie personnelle	Communiquer avec vos proches	Rechercher des infos, des avis sur Paris et sa région

Les attentes majeurs

1

Site regroupant sur ce qu'il est important à voir à Paris et sa région

2

Site regroupant les informations sur les musées + possibilité d'achat

3

Carte Interactive avec la carte de la ville hors connexion



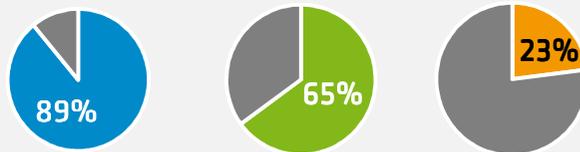
Un usage faible d'Internet, ciblé sur des besoins précis et pratiques

→ une forte attente pour un site leur facilitant le voyage
(info sur le Wifi / top 10 des choses à faire...)

PRÉSENCE DU NUMÉRIQUE



Poids du numérique



Appareil le plus utilisé



TOP 3 de l'importance d'Internet

1	Trouver et réserver votre logement	S'orienter	Noter/évaluer un lieu /service sur un site lié à votre séjour à Paris et sa région
2	Programmer/planifier votre voyage	Se renseigner sur les modes de transports dans Paris et sa région	Communiquer sur votre séjour à Paris et sa région
3	Trouver des informations/se renseigner sur la destination	Trouver des informations/se renseigner sur la destination	Partager votre voyage via des photos, vidéos

Les sites référents



USAGE DU NUMÉRIQUE PAR LES ALLEMANDS

	Variété d'action	Variété de sites	Top 1	Top 2	Top 3
	Moyen	Faible	S'orienter / se repérer	Chercher des informations sur les logements	Se renseigner sur les transports en commun
✈️	Moyen	Moyen	Réserver votre/vos billet(s)	Comparer les prix	Chercher des informations sur les horaires
🏠	Fort	Moyen	Chercher des informations sur les logements	Réserver votre logement	Comparer les prix
🏛️	Moyen	Moyen	Se renseigner sur les musées et monuments	Se renseigner sur l'offre culturelle	Consulter horaires d'ouverture de sites, boutiques
🧭	Faible	Faible	S'orienter / se repérer	Se renseigner sur les transports en commun	S'orienter / se déplacer dans la ville
💬	Faible	Moyen	Consulter votre messagerie personnelle	Communiquer avec vos proches	Rechercher des bons plans sur les réseaux sociaux

Les attentes majeurs

1

Site de localisation des Wifi Gratuit

2

Site regroupant sur ce qu'il est important à voir à Paris

3

Site regroupant des promos touristiques

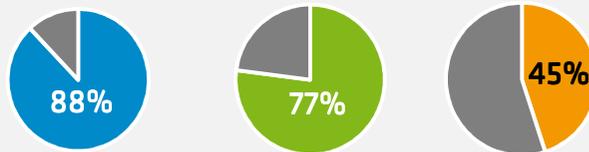


Des Espagnols qui se distinguent des autres pays européens par un usage plus diversifié d'Internet → une recherche d'informations et de bons plans

PRÉSENCE DU NUMÉRIQUE



Poids du numérique



Appareil le plus utilisé



TOP 3 de l'importance d'Internet

1	Trouver des informations/ se renseigner sur la destination	Rester en contact avec vos proches/ communiquer	Communiquer sur votre séjour à Paris et sa région
2	Trouver et réserver votre logement	Trouver des informations/ se renseigner sur la destination	Partager votre voyage via des photos, vidéos
3	Programmer/ planifier votre voyage	S'orienter	Partager votre expérience en racontant votre voyage

Les sites référents



USAGE DU NUMÉRIQUE PAR LES ESPAGNOLS

	Variété d'action	Variété de sites	Top 1	Top 2	Top 3
	Moyen	Fort	S'orienter / se repérer	S'orienter / se déplacer dans la ville	Chercher des informations sur les logements
	Très fort	Fort	Comparer les prix	Chercher des infos sur le site de la/les compagnies	Réserver votre/vos billet(s)
	Fort	Fort	Chercher des informations sur les logements	Réserver votre logement	Comparer les prix
	Moyen	Fort	Se renseigner sur les musées et monuments	Se renseigner sur l'offre culturelle	Se renseigner sur les promenades, balades
	Fort	Faible	S'orienter / se repérer	S'orienter / se déplacer dans la ville	Se renseigner sur les transports en commun
	Moyen	Moyen	Communiquer avec vos proches	Rechercher des infos, des avis sur Paris et sa région	Rechercher des bons plans sur les réseaux sociaux

Les attentes majeurs

1

Site regroupant des promos touristiques

2

Site pour voir ce qui est à proximité (restaurants, zones, etc)

3

Site avec l'ensemble des informations + alertes push en temps réel sur les activités à proximité



Des Italiens qui utilisent principalement Internet pour planifier leur séjour, ciblé sur la recherche d'information → une forte attente d'un site regroupant les informations sur les musées

PRÉSENCE DU NUMÉRIQUE



Poids du numérique



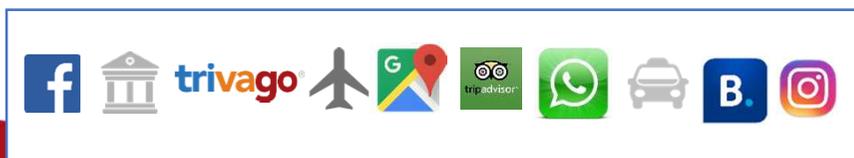
Appareil le plus utilisé



TOP 3 de l'importance d'Internet

1	Trouver des informations/ se renseigner sur la destination	Rester en contact avec vos proches/ communiquer	Partager votre voyage via des photos, vidéos
2	Programmer/ planifier votre voyage	S'orienter	Communiquer sur votre séjour à Paris et sa région
3	Trouver et réserver votre logement	Trouver des informations/ se renseigner sur la destination	Partager votre expérience en racontant votre voyage

Les sites référents



USAGE DU NUMÉRIQUE PAR LES ITALIENS

Variété d'action	Variété de sites	Top 1	Top 2	Top 3
Moyen	Faible	S'orienter / se repérer	Chercher des informations sur les logements	Se renseigner sur les transports en commun
Fort	Moyen	Chercher des infos sur le site de la/les compagnies	Chercher des informations sur les horaires	Comparer les prix
Fort	Moyen	Chercher des informations sur les logements	Comparer les prix	Réserver votre logement
Fort	Fort	Se renseigner sur les musées et monuments	Se renseigner sur les visites de villes / villages alentours	Se renseigner sur l'offre culturelle
Moyen	Faible	S'orienter / se repérer	Se renseigner sur les transports en commun	S'orienter / se déplacer dans la ville
Faible	Faible	Communiquer avec vos proches	Consulter votre messagerie personnelle	Rechercher des infos, des avis sur Paris et sa région

Les attentes majeurs

1

Site regroupant les informations sur les musées + possibilité d'achat

2

Carte Interactive avec la carte de la ville hors connexion

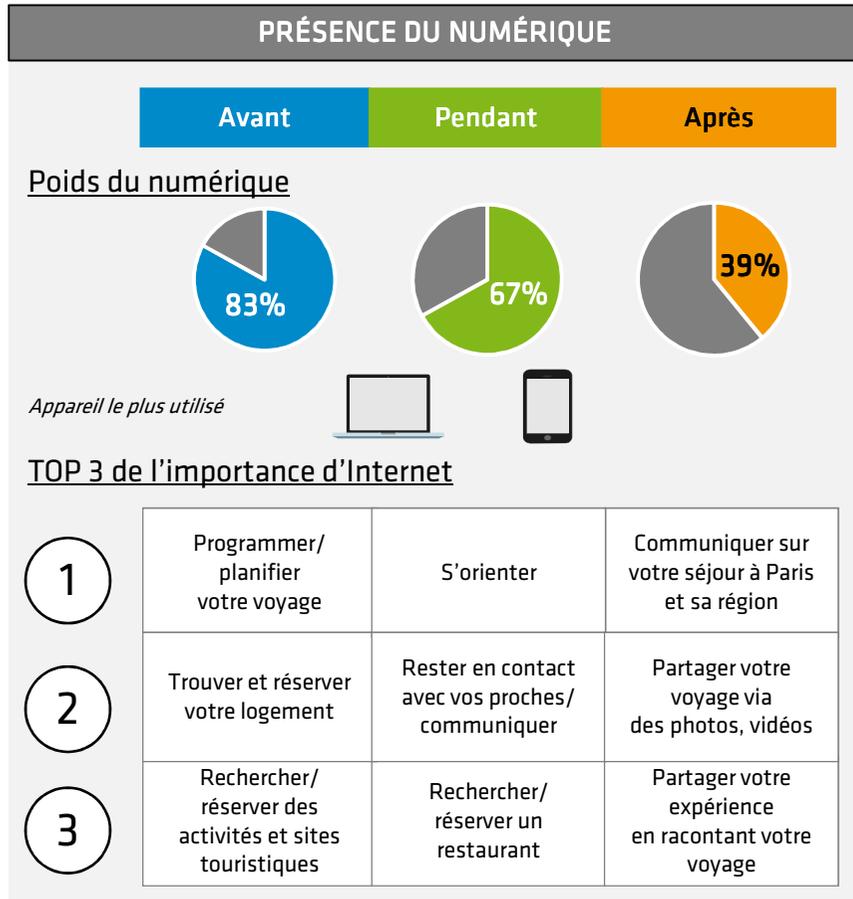
3

Site regroupant sur ce qu'il est important à voir à Paris et sa région



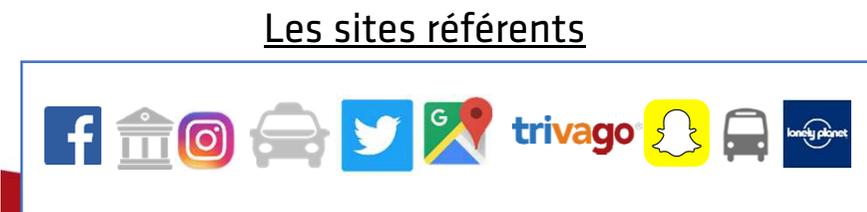
Des touristes américains qui sont dans un usage du numérique pour se rassurer en multipliant les sources d'information sur Internet

→ une attente qui porte sur une carte interactive



USAGE DU NUMÉRIQUE PAR LES AMÉRICAINS

	Variété d'action	Variété de sites	Top 1	Top 2	Top 3
	Fort	Très fort	S'orienter / se repérer	Prévenir de votre départ pour Paris et sa région	Planifier les étapes de votre voyage
	Fort	Très fort	Chercher des infos sur le site de la/les compagnies	Chercher des informations sur les horaires	Comparer les prix
	Moyen	Très fort	Chercher des informations sur les logements	Comparer les prix	Payer votre logement
	Fort	Très fort	Se renseigner sur l'agenda évènementiel	Se renseigner sur l'offre culturelle	Se renseigner sur le shopping
	Fort	Fort	S'orienter / se repérer	S'orienter / se déplacer dans la ville	Se renseigner sur les transports en commun
	Fort	Très fort	Prévenir de votre départ pour Paris et sa région	Rechercher des infos, des avis sur Paris et sa région	Rechercher des bons plans sur les réseaux sociaux



Les attentes majeurs

- 1 Carte Interactive avec la carte de la ville hors connexion
- 2 Site de localisation des Wifi Gratuit
- 3 Site pour poser des questions sur Paris et sa région avec des réponses en direct

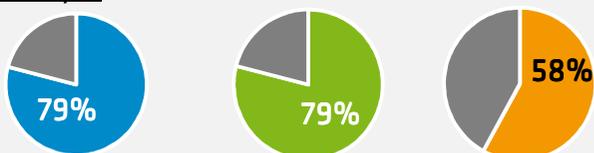


Des Russes, qui ont un fort usage d'Internet tout au long du séjour, axé sur la consultation de sites locaux notamment pour communiquer/ partager leur expérience → une attente qui porte sur une carte Interactive

PRÉSENCE DU NUMÉRIQUE



Poids du numérique



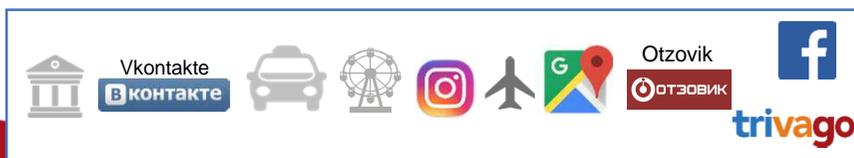
Appareil le plus utilisé



TOP 3 de l'importance d'Internet

1	S'orienter	Rester en contact avec vos proches/ communiquer	Partager votre voyage via des photos, vidéos
2	Programmer/ planifier votre voyage	S'orienter	Communiquer avec vos proches sur votre séjour à Paris et sa région
3	Trouver des informations/ se renseigner sur la destination	Trouver des informations/ se renseigner sur la destination	Partager votre expérience en racontant votre voyage

Les sites référents



USAGE DU NUMÉRIQUE PAR LES RUSSES

	Variété d'action	Variété de sites	Top 1	Top 2	Top 3
	Fort	Fort	S'orienter / se déplacer dans la ville	Pour s'orienter / se repérer	Communiquer avec vos proches
✈️	Fort	Fort	Chercher des infos sur le site de la/les compagnies	Comparer les prix	Chercher des informations sur les horaires
🏠	Fort	Fort	Chercher des informations sur les logements	Comparer les prix	Consulter des avis clients
🏛️	Fort	Très fort	Se renseigner sur les musées et monuments	Se renseigner sur l'offre culturelle	Se renseigner sur les parcs d'attractions
🧭	Moyen	Fort	S'orienter / se déplacer dans la ville	S'orienter / se repérer	Se renseigner sur les transports en commun
💬	Faible	Fort	Communiquer avec vos proches	Consulter votre messagerie personnelle	Partager votre voyage via des photos, vidéos

Les attentes majeurs

1

Carte Interactive avec la carte de la ville hors connexion

2

Site regroupant sur ce qu'il est important à voir à Paris et sa région

3

Site de localisation des Wifi Gratuit

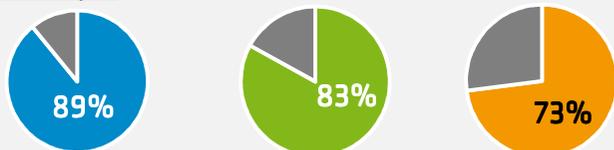


Les Chinois sont les plus internautes jusqu'au retour : ils en ont un usage quotidien et diversifié, axé sur le partage/la communication tout en concentrant leurs recherches sur une liste de sites locaux plus restreinte

PRÉSENCE DU NUMÉRIQUE



Poids du numérique



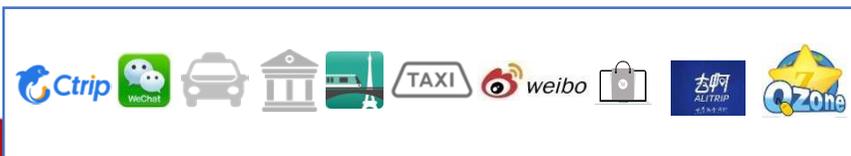
Appareil le plus utilisé



TOP 3 de l'importance d'Internet

1	Pour rester en contact avec vos proches/ communiquer	Trouver des informations/ se renseigner sur la destination	Partager votre voyage via des photos, vidéos
2	Trouver et réserver votre logement	Rester en contact avec vos proches/ communiquer	Partager votre expérience en racontant votre voyage
3	Trouver des informations/ se renseigner sur la destination	Se renseigner sur les transports pour se déplacer dans Paris et sa région	Communiquer sur votre séjour à Paris et sa région

Les sites référents



USAGE DU NUMÉRIQUE PAR LES CHINOIS

	Variété d'action	Variété de sites	Top 1	Top 2	Top 3
	Très fort	Moyen	Payer votre hébergement via une application	Rechercher des info, des avis sur Paris et sa région	Prévenir de votre départ pour Paris et sa région
✈️	Très fort	Fort	Chercher des info. sur le site de la/les compagnies	Réserver votre/vos billet(s)	Comparer les différents modes de transports
🏠	Fort	Fort	Chercher des informations sur les logements	Trouver des bons plans	Payer votre logement
🏛️	Très fort	Très fort	Se renseigner sur le Shopping	Se renseigner sur la Découverte de la gastronomie	Se renseigner sur les musées et monuments
🧭	Fort	Fort	S'orienter / se repérer	Se renseigner sur les transports en commun	Se renseigner sur les transports en commun
💬	Très fort	Fort	Rechercher des infos, des avis sur Paris et sa région	Prévenir de votre départ pour Paris et sa région	Rechercher des bons plans sur les réseaux sociaux

Les attentes majeurs

1

Site pour poser des questions sur Paris et sa région avec des réponses en direct

2

Site avec l'ensemble des informations + alertes push en temps réel sur les activités à proximité

3

Site regroupant sur ce qu'il est important à voir à Paris et sa région



Les Japonais utilisent Internet pour se rassurer,
pour planifier leur séjour, maximiser les informations obtenues
→ des attentes qui portent plutôt sur des sites qui peuvent leur faciliter la recherche
d'information pendant le séjour

PRÉSENCE DU NUMÉRIQUE



Poids du numérique



Appareil le plus utilisé



TOP 3 de l'importance d'Internet

1	Trouver et réserver votre logement	Trouver des informations/ se renseigner sur la destination	Partager votre voyage via des photos, vidéos
2	Trouver et réserver votre mode de transport	Se renseigner sur les transports pour se déplacer dans Paris et sa région	Partager votre expérience en racontant votre voyage
3	Se renseigner sur les transports pour se déplacer dans Paris et sa région	S'orienter	Noter/évaluer un lieu/service sur un site lié au séjour à Paris et sa région

Les sites référents



USAGE DU NUMÉRIQUE PAR LES JAPONAIS

Variété d'action	Variété de sites	Top 1	Top 2	Top 3
Fort	Fort	Planifier les étapes de votre voyage et de votre séjour	Se renseigner sur les transports en commun	Pour s'orienter / se repérer
Fort	Très fort	Chercher des infos sur le site de la/les compagnies	Comparer les prix	Chercher des informations sur les horaires
Fort	Très fort	Chercher des informations sur les logements	Comparer les prix	Chercher des infos sur le quartier à privilégier
Fort	Fort	Se renseigner sur les musées et monuments	Se renseigner sur le shopping	Se renseigner sur l'agenda événementiel
Moyen	Moyen	Se renseigner sur les transports en commun	S'orienter / se repérer	Se renseigner sur les transports en commun
Moyen	Moyen	Consulter votre messagerie personnelle	Rechercher des infos, des avis sur Paris et sa région	Prévenir de votre départ pour Paris et sa région

Les attentes majeurs

1

Site pour voir ce qui est à proximité (restaurants, zones, etc)

2

Site de localisation des Wifi Gratuit

3

Site regroupant les informations sur les musées + possibilité d'achat

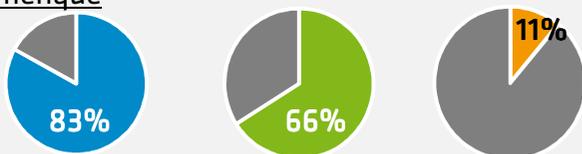


Un usage d'Internet ciblé sur des besoins pratiques leur permettant de planifier le séjour : ils sont également dans l'anticipation, le fonctionnel
 → une attente d'un site regroupant les informations utiles, facilitant les déplacements

PRÉSENCE DU NUMÉRIQUE

Avant Pendant Après

Poids du numérique



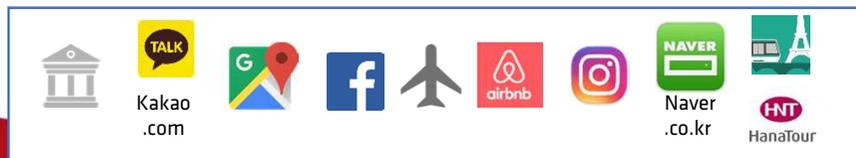
Appareil le plus utilisé



TOP 3 de l'importance d'Internet

1	Programmer/ planifier votre voyage	Se renseigner sur les transports pour se déplacer dans Paris et sa région	Partager votre voyage via des photos, vidéos
2	Trouver et réserver votre logement	S'orienter	Partager votre expérience en racontant votre voyage
3	Trouver des informations/ se renseigner sur la destination	Rechercher/ réserver des activités/sites touristiques	Partager votre avis/ laisser un commentaire sur un site lié au séjour à Paris et sa région

Les sites référents



USAGE DU NUMÉRIQUE PAR LES SUD-CORÉENS

	Variété d'action	Variété de sites	Top 1	Top 2	Top 3
	Fort	Faible	Pour s'orienter / se repérer	Se renseigner sur les transports en commun	Chercher des informations sur les logements
✈️	Fort	Moyen	Réserver votre/vos billet(s)	Payer votre/vos billet(s)	Comparer les différents modes de transports
🏠	Très fort	Moyen	Chercher des informations sur les logements	Trouver des bons plans	Chercher des infos sur le quartier à privilégier
🏛️	Très fort	Très fort	Se renseigner sur les musées et monuments	Se renseigner sur l'offre culturelle	Consulter horaires d'ouverture de sites, boutiques
🧭	Fort	Faible	S'orienter / se repérer	Se renseigner sur les transports en commun	S'orienter / se déplacer dans la ville
💬	Moyen	Fort	Planifier / anticiper votre programme avec vos contacts	Rechercher des bons plans sur les réseaux sociaux	Consulter votre messagerie personnelle

Les attentes majeurs

- 1 Site pour pré-enregistrer mes déplacements dans le métro
- 2 Site regroupant sur ce qu'il est important à voir à Paris et sa région
- 3 Site avec l'ensemble des informations + alertes push en temps réel sur les activités à proximité