

Booking.com



Les Français, les hôteliers et les sites de réservation d'hébergement en ligne

Rapport rédigé par :

Jean-Daniel Lévy, Directeur du Département Politique – Opinion

Magalie Gérard, Directrice de clientèle au Département Politique – Opinion

Camille Espinasse, Chargée d'études au Département Politique – Opinion

Méthodologie d'enquête

Enquête auprès du grand public

Enquête auprès des hôteliers



Enquête réalisée en ligne du 4 au 15 novembre 2013

Enquête réalisée par téléphone du 4 au 25 novembre 2013



Echantillon de 2000 répondants, représentatif de la population Française âgée de 18 ans et plus

Echantillon de 800 hôteliers, représentatif des hôteliers Français



Méthode des quotas et redressement appliquée aux variables suivantes : sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle et région d'habitation

Méthodes des quotas et redressement appliquée aux variables suivantes : région d'implantation, taille, type et catégorie de l'hôtel



Aide à la lecture des résultats détaillés :

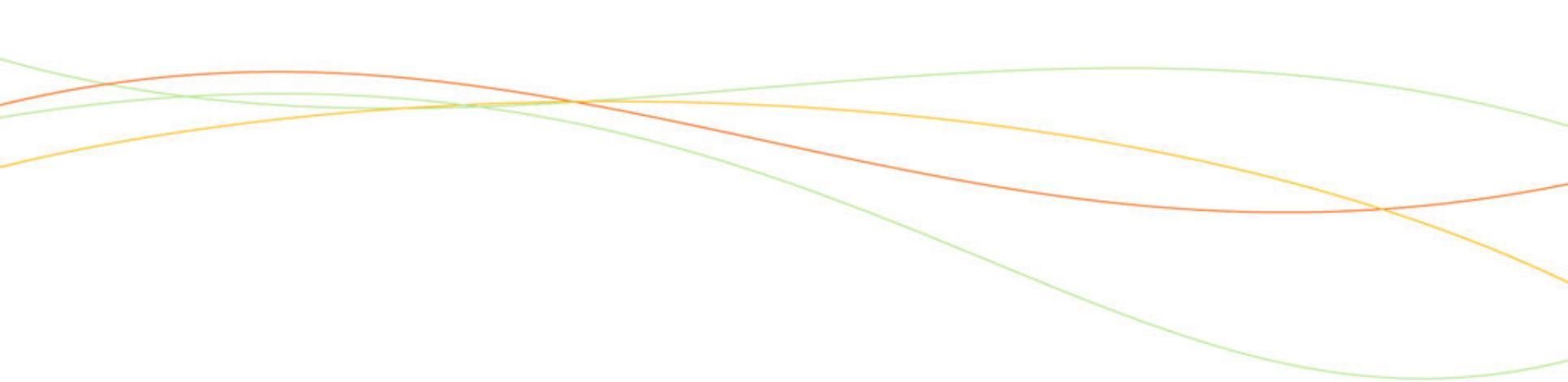
- *Les chiffres présentés dans ce rapport sont exprimés en pourcentage*

Sommaire

Méthodologie de l'enquête	P.2
1. Perception du grand public	P.4
1.1 Notoriété des agences de réservation d'hébergements en ligne	P.5
1.2 Usages de agences de réservation d'hébergements en ligne	P.8
1.3 Image et perception des agences de réservation d'hébergements en ligne	P.15
1.4 Perception du débat et de ses enjeux	P.24
2. Perception des hôteliers	P.30
2.1 Usages des agences de réservation d'hébergements en ligne	P.32
2.2 Perception des sites de réservation d'hébergements en ligne	P.36
2.3 Perception des enjeux du débat	P.43
3. Regards croisés sur les agences de réservation d'hébergements en ligne	P.50

1

Perception du grand public



1.1 Notoriété des agences de réservation d'hébergements en ligne

Spontanément, Booking ressort comme l'agence de réservation d'hébergement en ligne la plus citée par les répondants

Quels sont tous les mots qui vous viennent à l'esprit quand vous pensez aux sites internet de réservation d'hôtels et d'hébergements en ligne ?

- À tous -

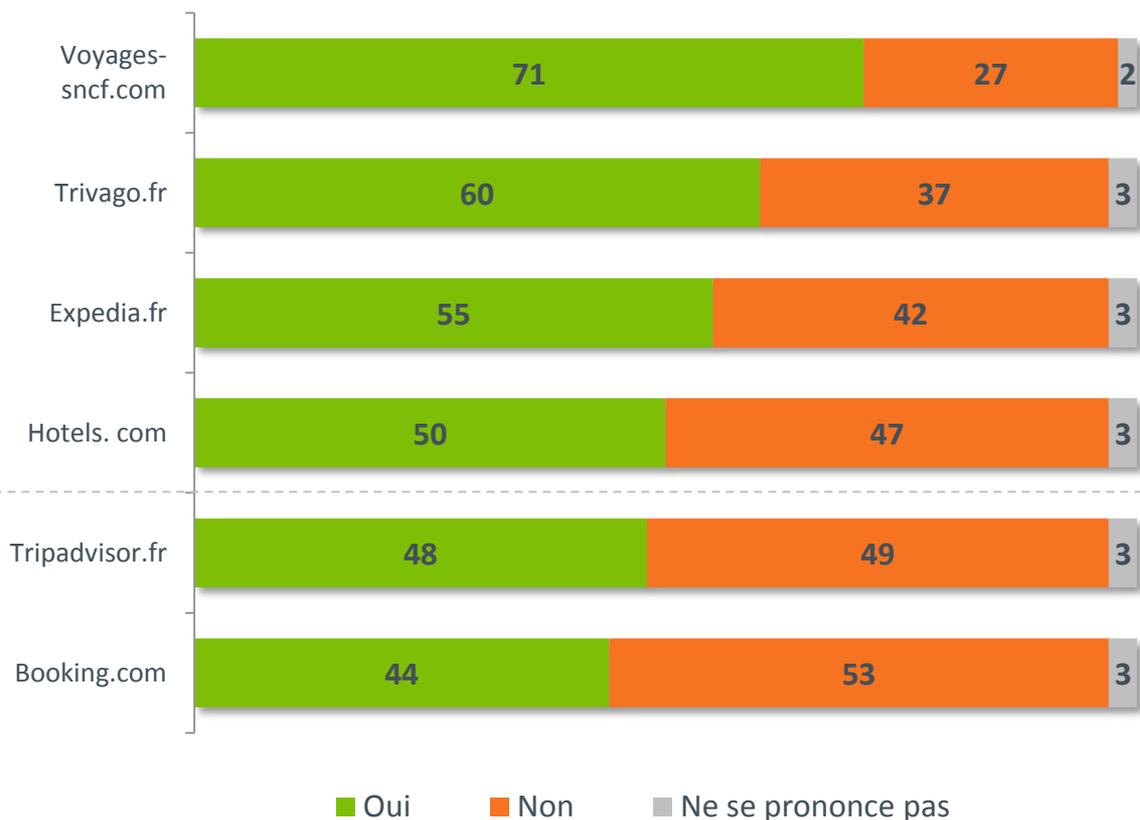


Le nuage de mots est automatiquement généré à partir de l'exhaustivité des réponses spontanées à la question ouverte. La taille d'un mot dans le visual représente sa fréquence d'utilisation : le mot écrit en plus gros caractères est celui qui a été le plus utilisé par les sondés dans leurs réponses. L'emplacement d'un mot au sein du nuage n'a pas de signification particulière, pas plus que sa couleur.

Près de neuf Français sur dix déclarent connaître au moins une agence de réservation d'hébergement en ligne

Et connaissez-vous chacun des sites suivants qui permettent de réserver des hôtels ou des hébergements par Internet ?

- À tous, en % -



Connait au moins 1 site : 87%

Connait tous les sites : 20%

18 – 24 ans : 27%

24 – 34 ans : 35%

Région parisienne : 25%

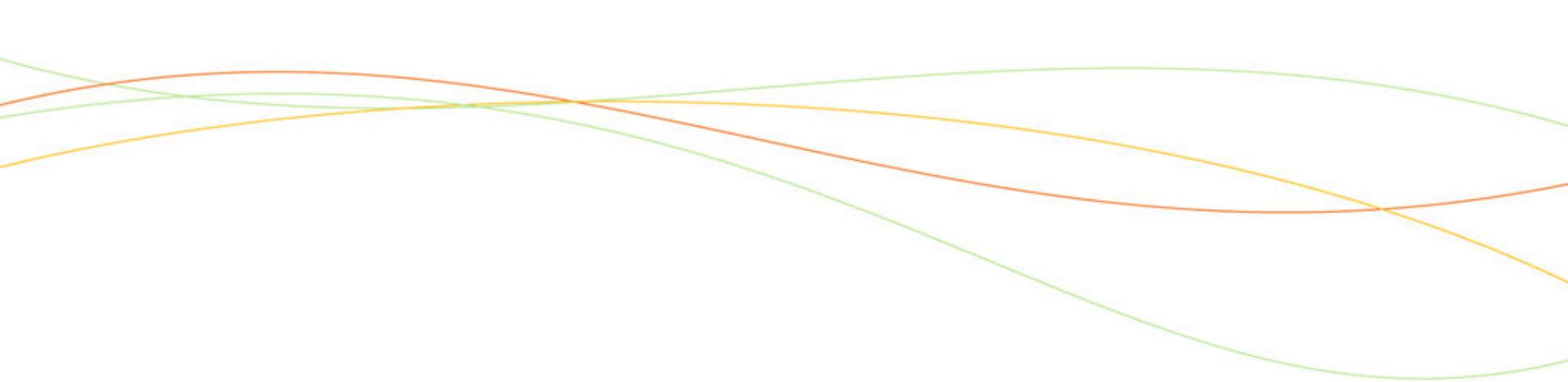
CSP+ : 26%

Part en vacances au moins 1 fois par an à l'étranger : 30%

Ne connaît aucun site : 13%

Plus de 50 ans : 16%

Ne part pas en vacances : 49%

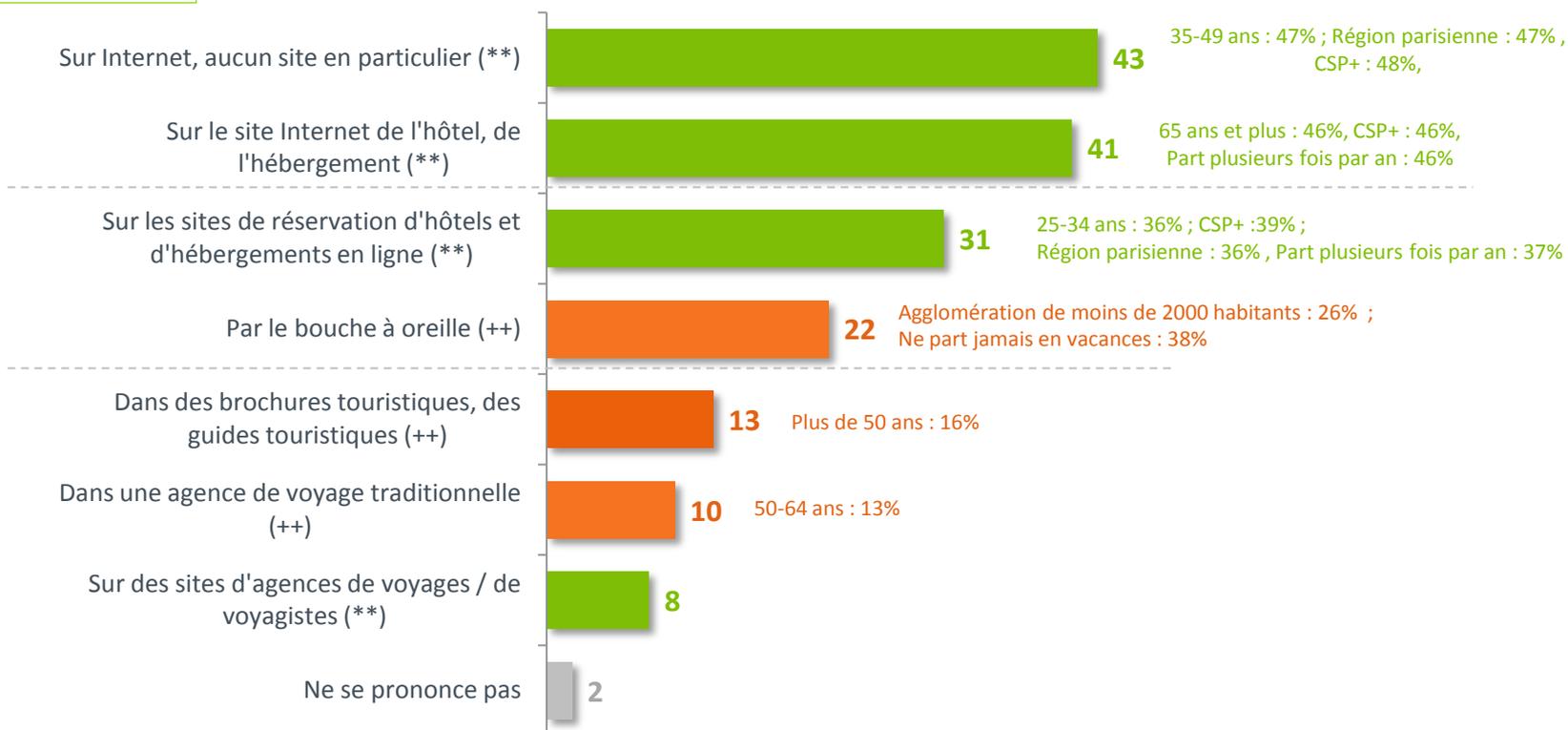


1.2 Usages de agences de réservation d'hébergements en ligne

Plus de 8 Français sur dix indiquent utiliser internet pour obtenir des renseignements sur un hébergement, 3 sur dix ayant plus spécifiquement recours aux agences de réservation en ligne

La plupart du temps, comment vous informez-vous lorsque vous souhaitez **avoir des renseignements** sur un hébergement / un hôtel pour un séjour, un week-end ou des vacances ? (Deux réponses possibles)

- À tous, en % -



S'informe via des moyens online (): 83%**

25-34 ans : 87% ; CSP+ : 91% ;

Part au moins 1 fois par an en vacances : 87%

S'informe via des moyens offline (++) : 39%

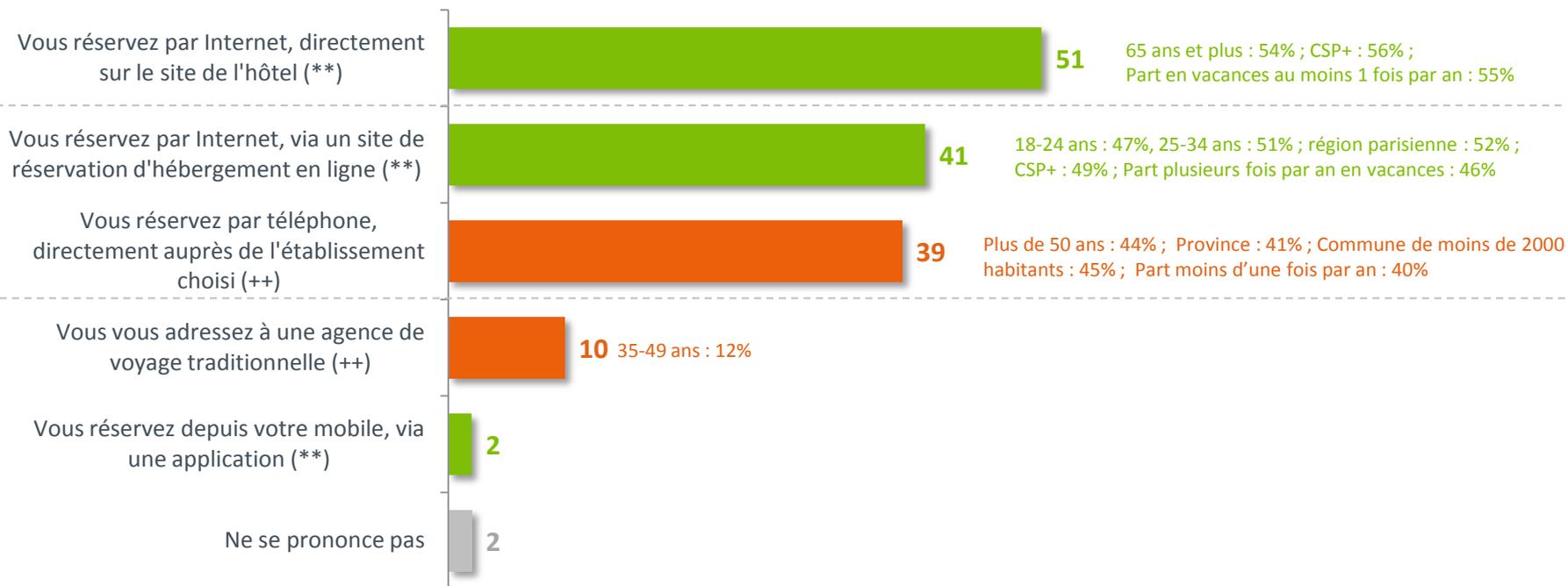
Plus de 50 ans : 44% ;

Part moins d'une fois par an en vacances : 41%

Internet apparaît également comme le premier mode de réservation utilisé par les Français principalement via le site internet de l'hôtel, mais également via les agences de réservation

La plupart du temps, lorsque vous souhaitez **réserver** un hôtel ou un autre type d'hébergement... ? (Deux réponses possibles)

- À tous, en % -



Réserve via un moyen online (**): 74%

18-24 ans : 78% ; 25-34 ans : 81%,
Région parisienne : 82% ; CSP+ : 82% ;
Part au moins 1 fois par an en vacances : 80%

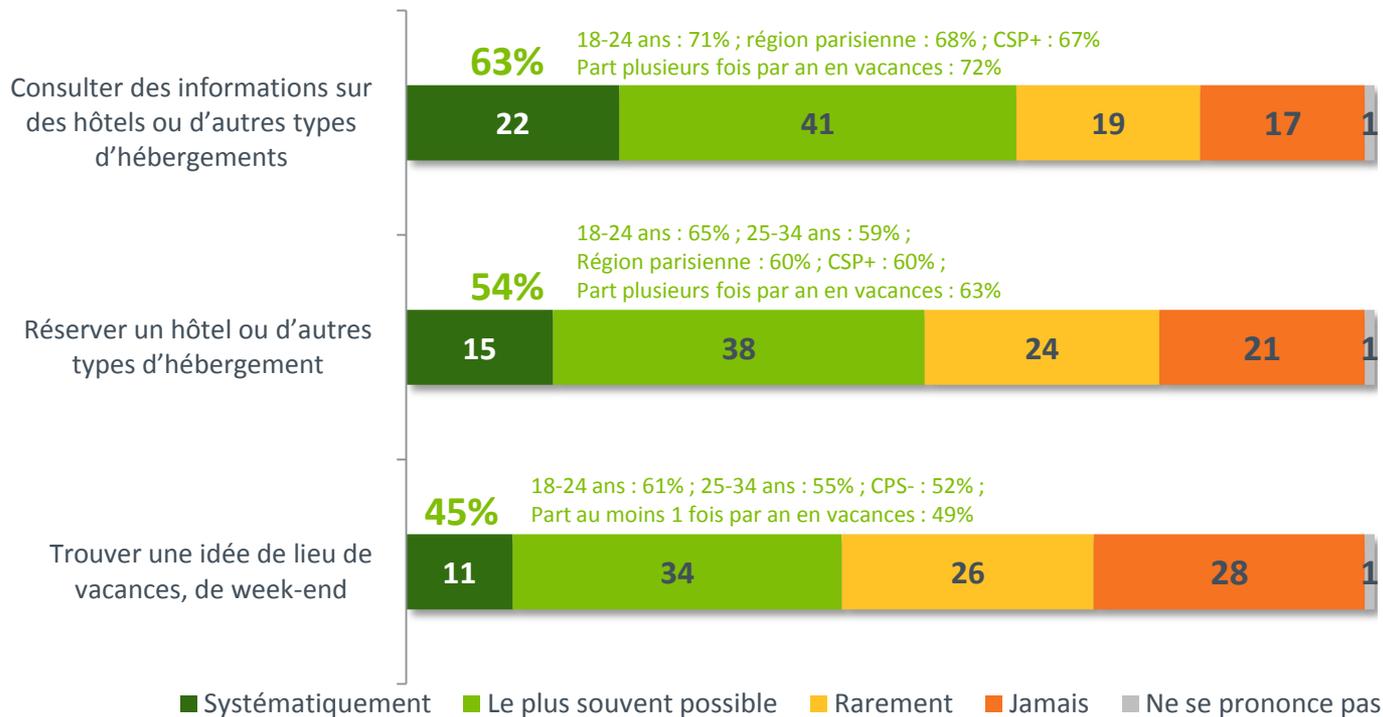
Réserve via un moyen offline (++) : 47%

Plus de 50 ans : 52% ; Province : 49% ;
Part moins d'une fois par an : 49%

Les Français indiquent utiliser les agences de réservation d'hébergements en ligne avant tout pour consulter des informations sur des hôtels ou d'autres types d'hébergements

En règle générale, pour chacune des actions suivantes, utilisez-vous les sites Internet de réservation d'hôtels ou d'autres types d'hébergements pour ... ?

- À tous, en % -



Total utilisateurs : 86%

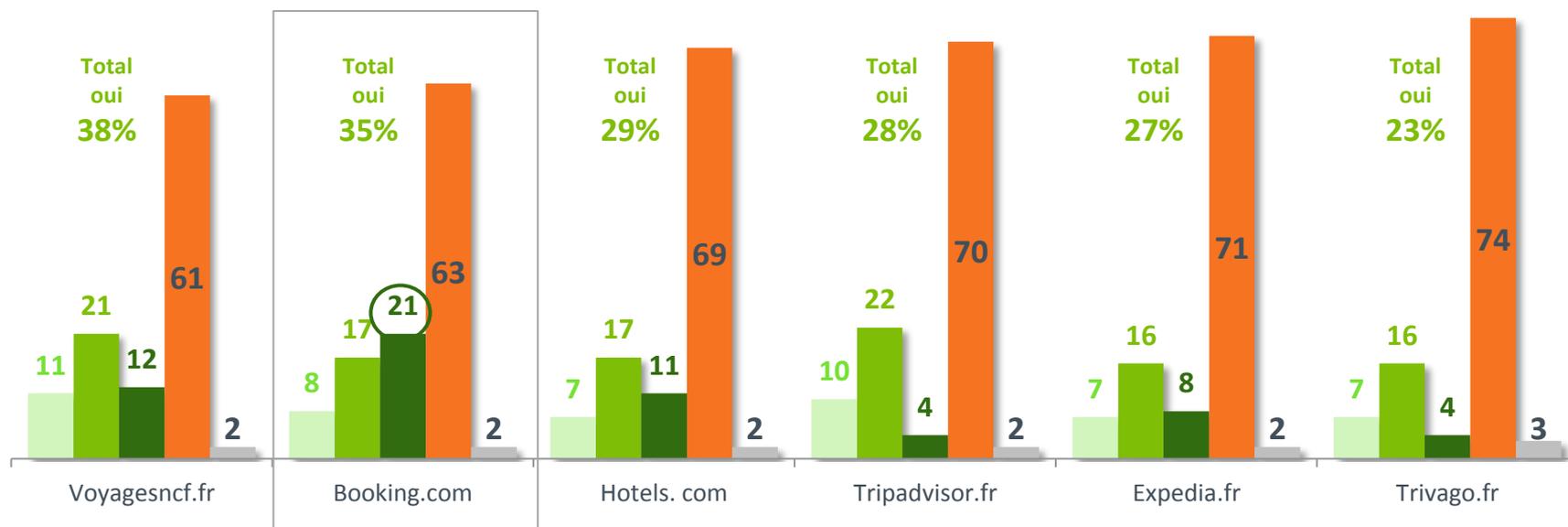
Total utilise pour les 3 actions présentées : 65%
 18-24 ans : 76% ; 25-34 ans : 72% ; CSP+ : 69% ;
 Part en vacances plusieurs fois par an : 72%

Booking se distingue comme l'agence de réservation d'hébergements en ligne la plus utilisée pour les réservations d'hôtels selon les déclarations des répondants

Avez-vous déjà utilisé les sites internet suivants ? (Plusieurs réponses possible)

- À tous, en % -

- Oui, pour trouver une idée de lieu de vacances, de week-end
- Oui, pour consulter des informations sur des hôtels ou d'autres types d'hébergements
- Oui, pour réserver un hôtel ou d'autres types d'hébergements
- Non
- Ne se prononce pas



Ces sites séduisent en premier lieu les jeunes, les CSP+ et les habitants de la région parisienne

Avez-vous déjà utilisé les sites internet suivants ? (Plusieurs réponses possible)

Voyages-sncf.com Booking.com Hotels.com

Tripadvisor.fr Expedia.fr Trivago.fr

Total Utilisateurs d'au moins un des sites proposés : 62%

Moins de 35 ans : 67% ;
CSP+ : 71% ;
Région parisienne : 69% ;
Part en vacances plusieurs fois par an : 73%

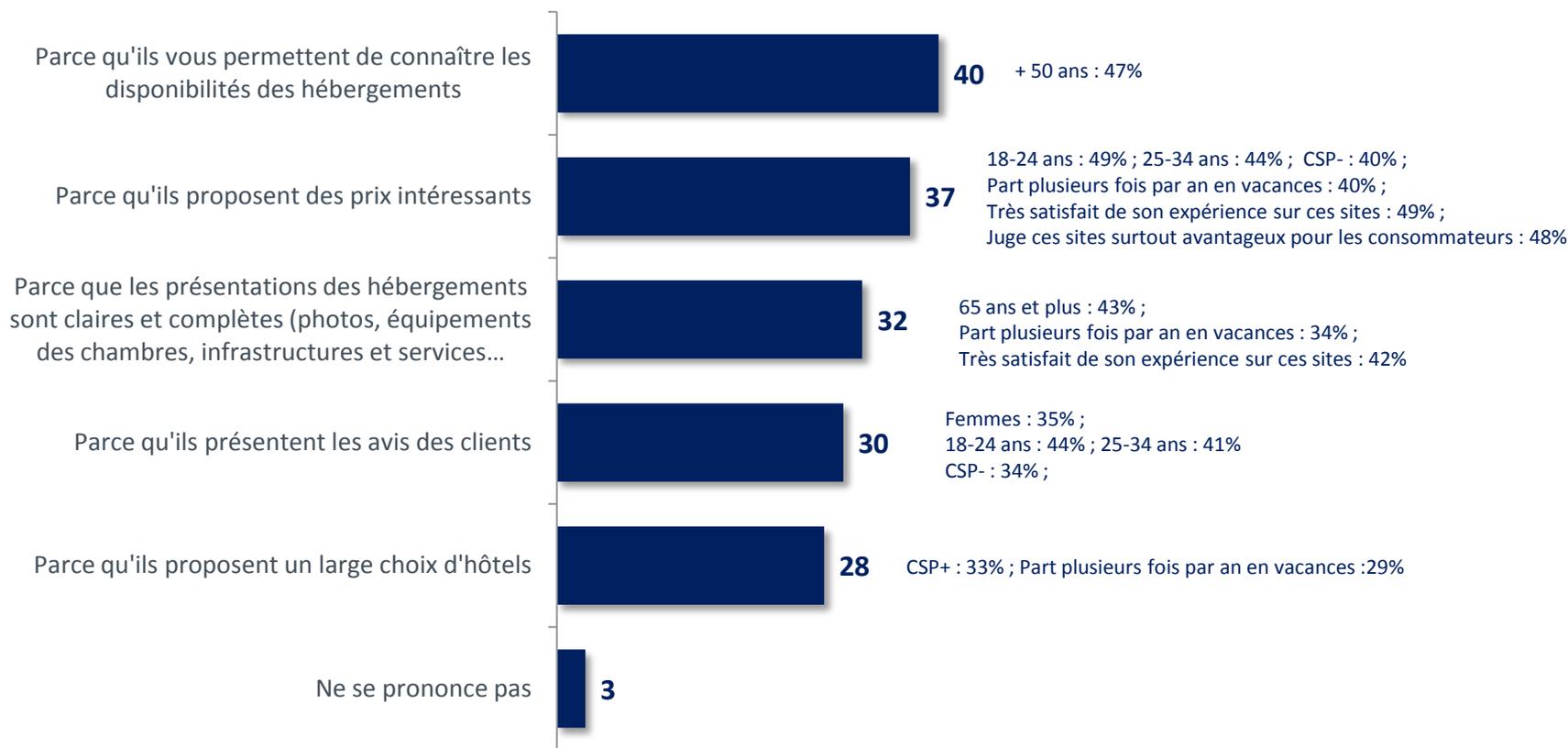
Total Non-utilisateurs des sites proposés : 38%

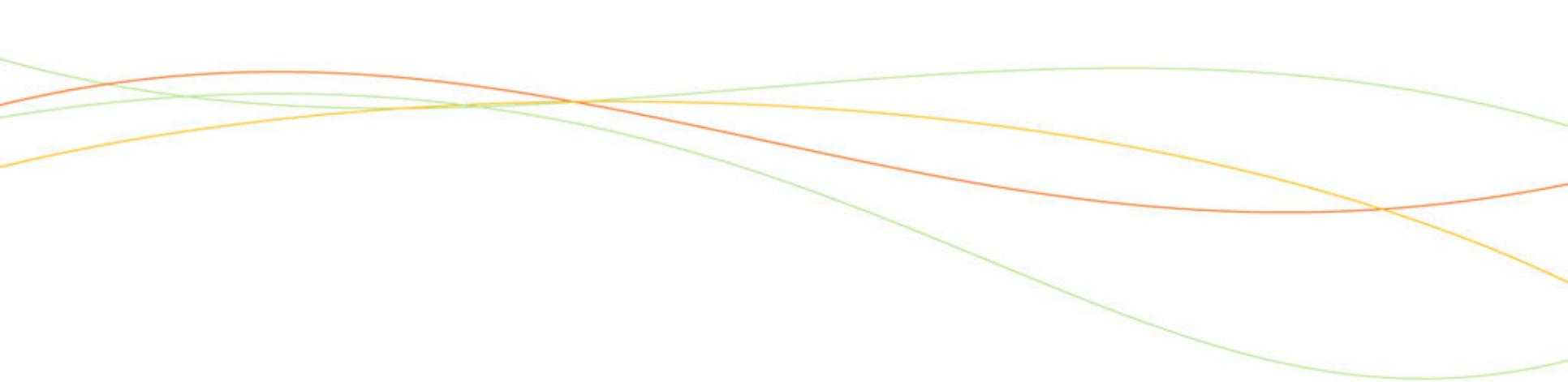
35-49 ans : 44% ;
CSP- : 45% ;
A une mauvaise image de ces sites : 58% ;
Juge ces sites surtout avantageux pour les hôteliers : 44% ou qu'ils ne sont avantageux ni pour les hôteliers ni pour les consommateurs : 55%

La disponibilité et les prix proposés, principaux atouts des agences de réservation en ligne selon les utilisateurs

Pour quelles raisons principales utilisez-vous les sites internet de réservation en ligne d'hôtels ou d'autres types d'hébergements ? (Deux réponses possibles)

Utilisateurs, en %





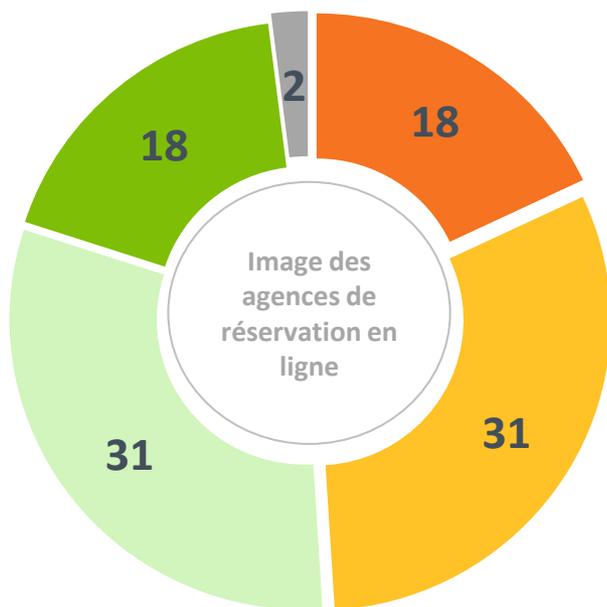
1.3 Image et perception des agences de réservation d'hébergements en ligne

Les utilisateurs des agences de réservation d'hébergements en ligne en ont une meilleure image que ceux n'y ayant pas recours

D'une manière générale, sur une échelle de 0 à 10, diriez-vous que vous avez une bonne image ou une mauvaise image des sites internet de réservation d'hébergements en ligne. 0 signifie que vous en avez une très mauvaise image et 10 que vous en avez une très bonne image ?

- À tous, en % -

Donne une note supérieure à 5 : 49%



En moyenne : 5,6

Moyenne utilisateurs : 5,9

0 à 4

5

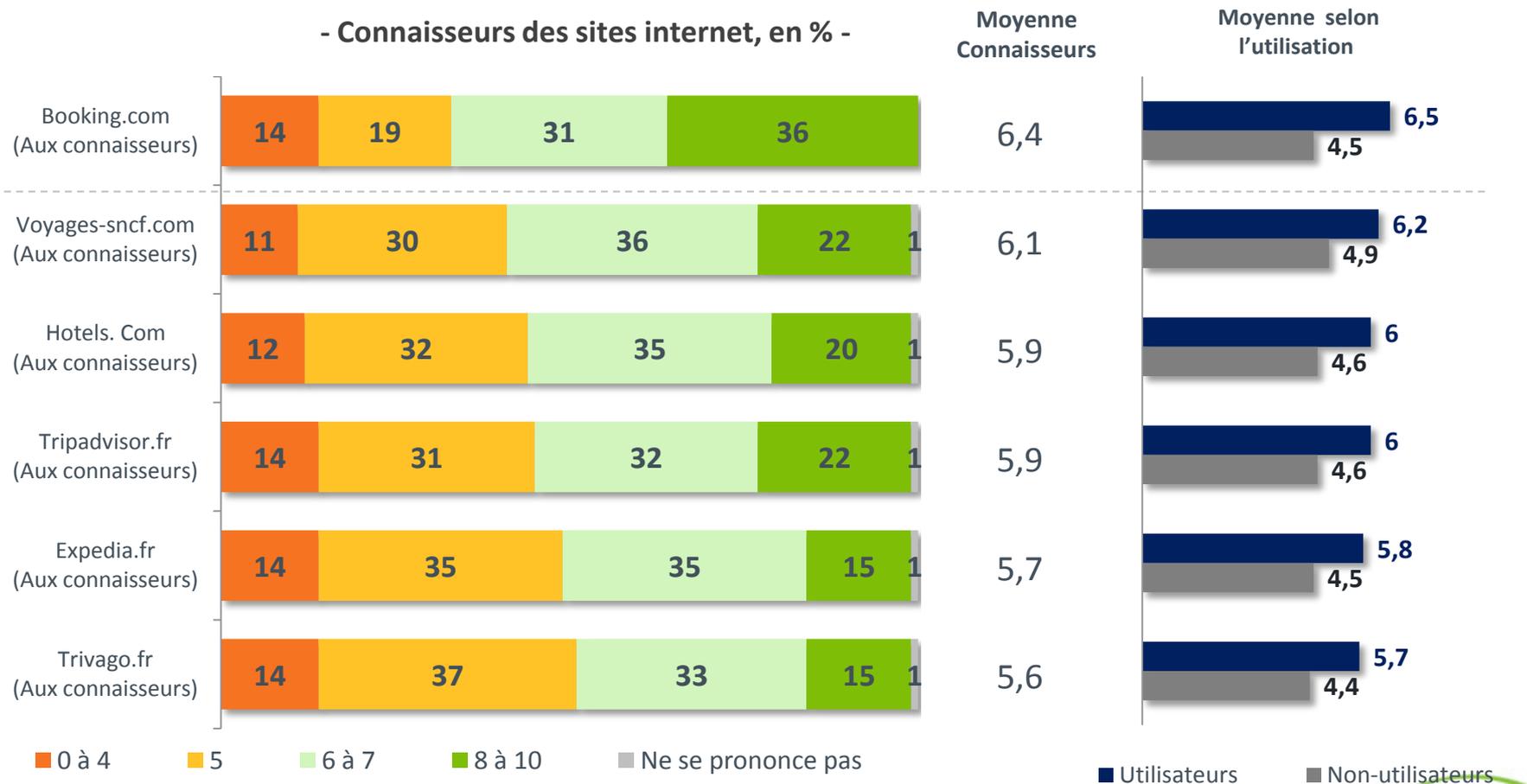
6 et 7

9 à 10

Ne se prononce pas

Booking.com ressort comme l'agence de réservation en ligne la mieux perçue par ses connaisseurs, a fortiori s'ils sont utilisateurs de ces sites

Et pour chacun des sites suivants qui permettent de réserver des hôtels ou des hébergements par Internet, diriez-vous que vous en avez une bonne image ou une mauvaise image. 0 signifie que vous en avez une très mauvaise image et 10 que vous en avez une très bonne image ?

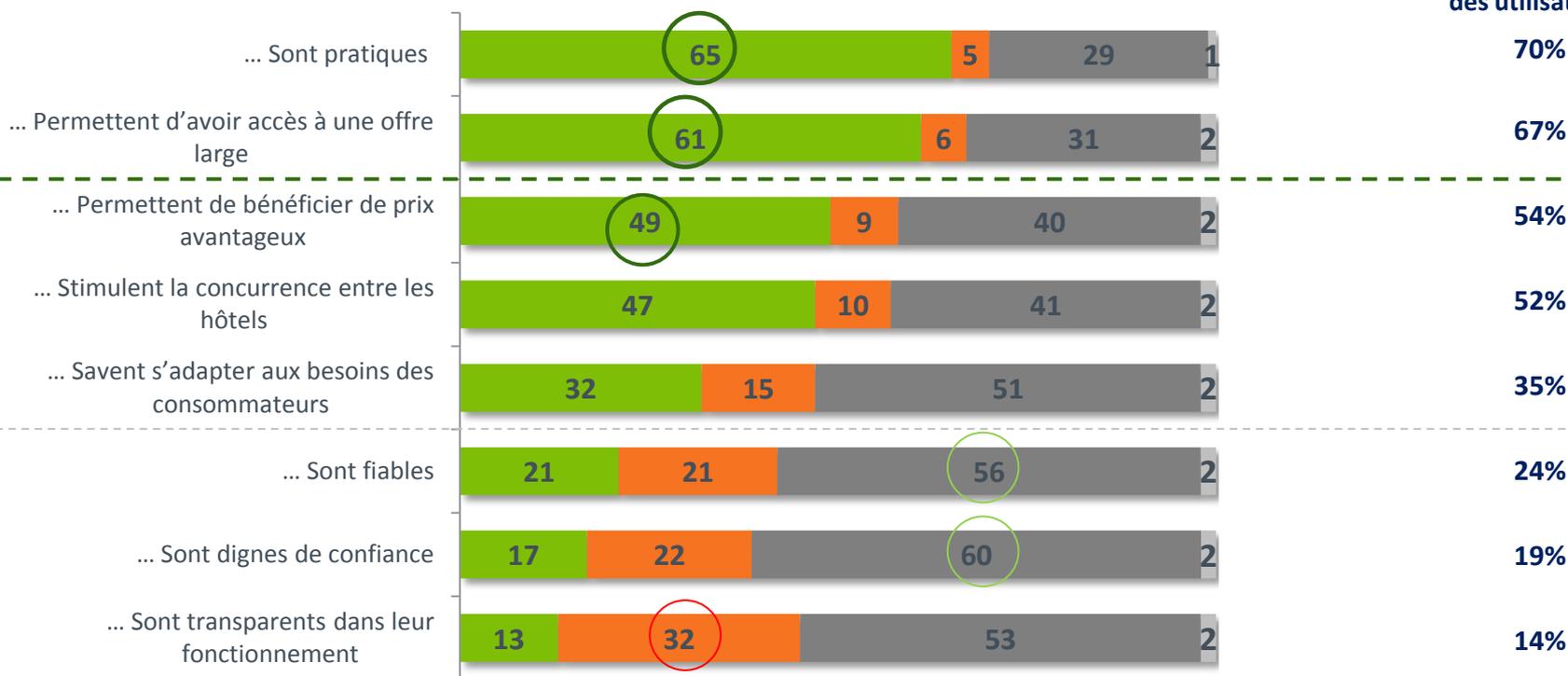


Les Français soulignent avant tout l'aspect pratique des agences de réservation d'hébergements en ligne, notamment en ce qu'elles leur permettent d'avoir accès à une offre large

D'après votre expérience ou ce que vous en savez, par rapport aux autres modes de réservation, diriez-vous des sites internet de réservation d'hébergement en ligne qu'ils [...] plus, moins ou ni plus ni moins ?

- À tous, en % -

- % « plus » auprès des utilisateurs



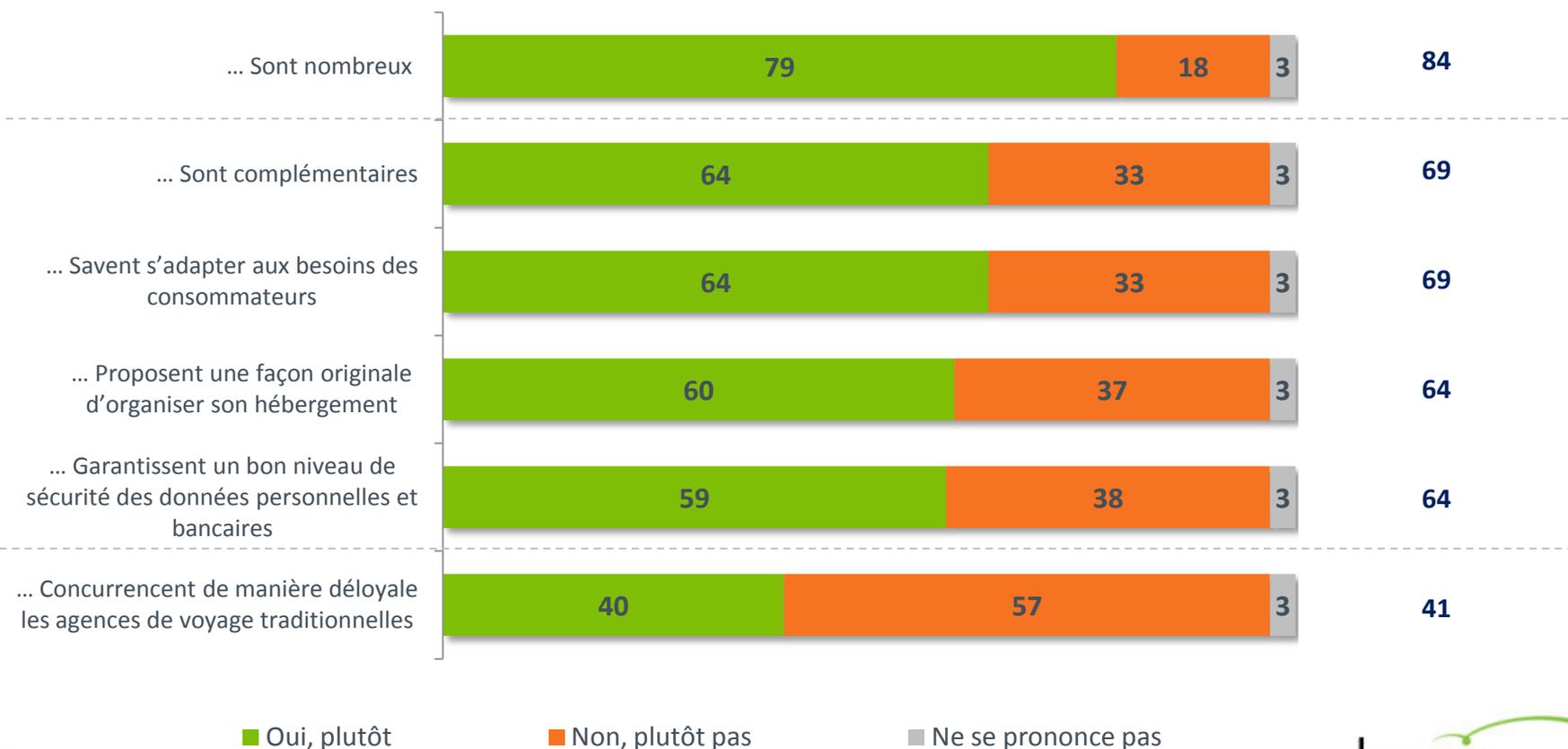
■ Plus ■ Moins ■ Ni plus ni moins ■ Ne se prononce pas

Si les Français estiment qu'il y a de nombreuses agences de réservation d'hébergements en ligne, elles seraient selon eux complémentaires et s'adapteraient bien aux besoins des consommateurs

D'après votre expérience ou ce que vous en savez, diriez-vous des sites internet de réservation d'hébergement en ligne qu'ils ... ?

- À tous, en % -

% « Oui, plutôt »
- Utilisateurs -



■ Oui, plutôt

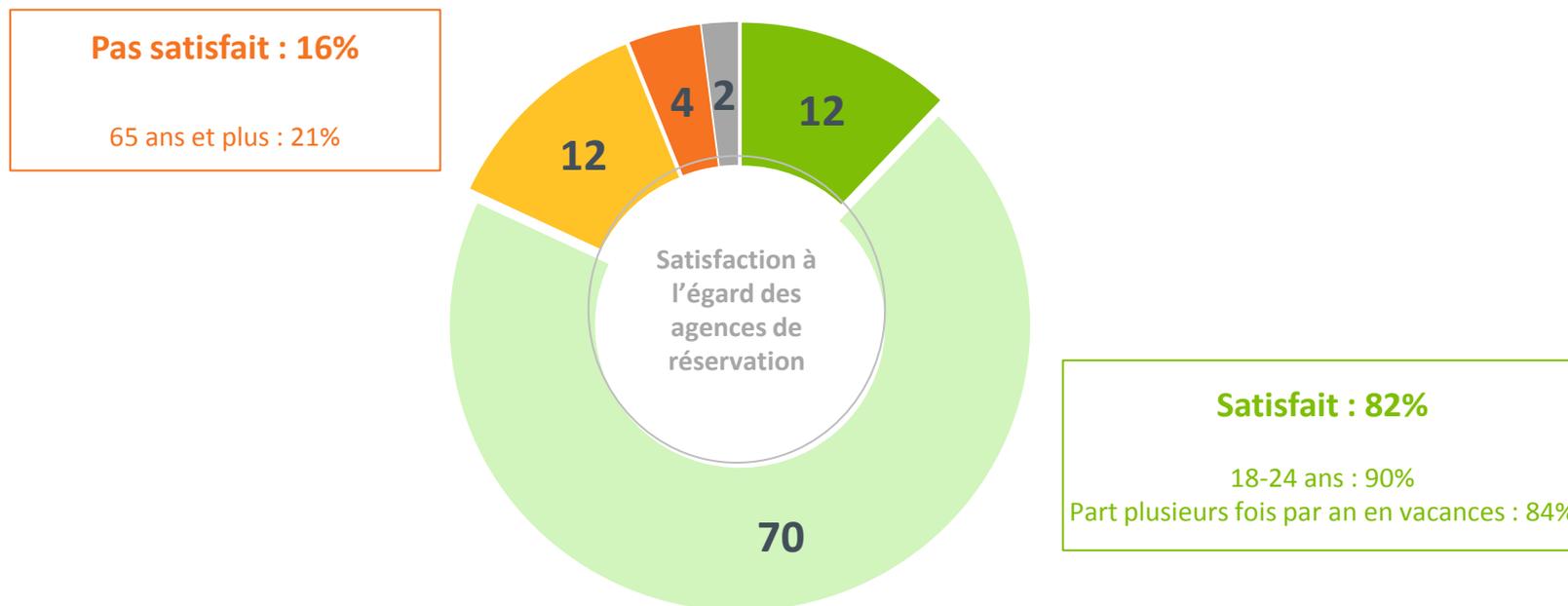
■ Non, plutôt pas

■ Ne se prononce pas

Au global, plus de huit utilisateurs sur dix indiquent être satisfaits de leur utilisation des agences de réservation d'hébergements en ligne

En pensant à votre expérience sur ces sites internet de réservation d'hébergements en ligne, diriez-vous que vous avez été/ vous êtes très satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait ou pas du tout satisfait ?

Total Utilisateurs, en %

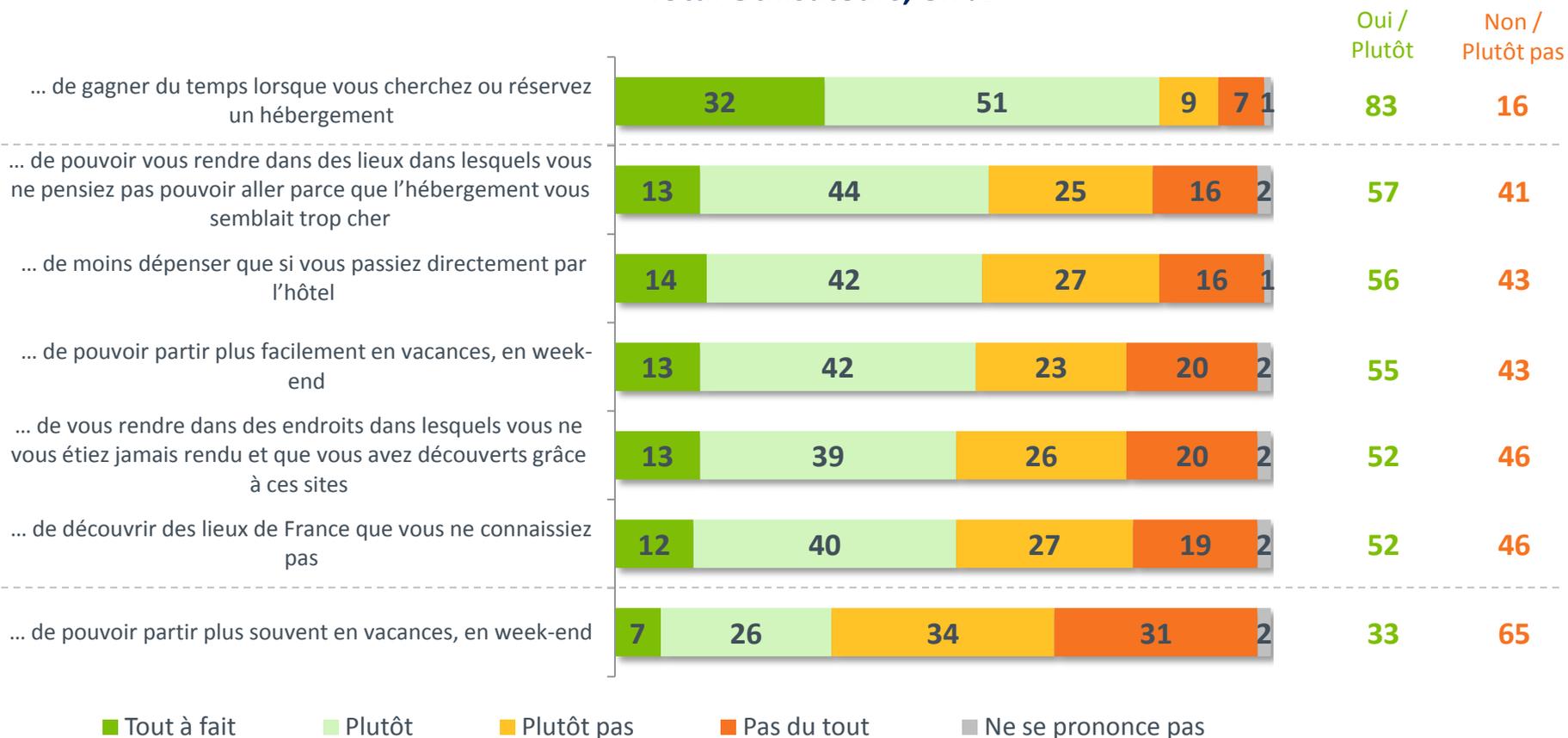


■ Très satisfait ■ Plutôt satisfait ■ Plutôt pas satisfait ■ Pas du tout satisfait ■ Ne se prononce pas

Les utilisateurs valorisent avant tout le gain de temps permis par les agences de réservation d'hébergements en ligne

Avec les sites internet de réservation d'hébergements en ligne, vous diriez que vous avez tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout le sentiment ...

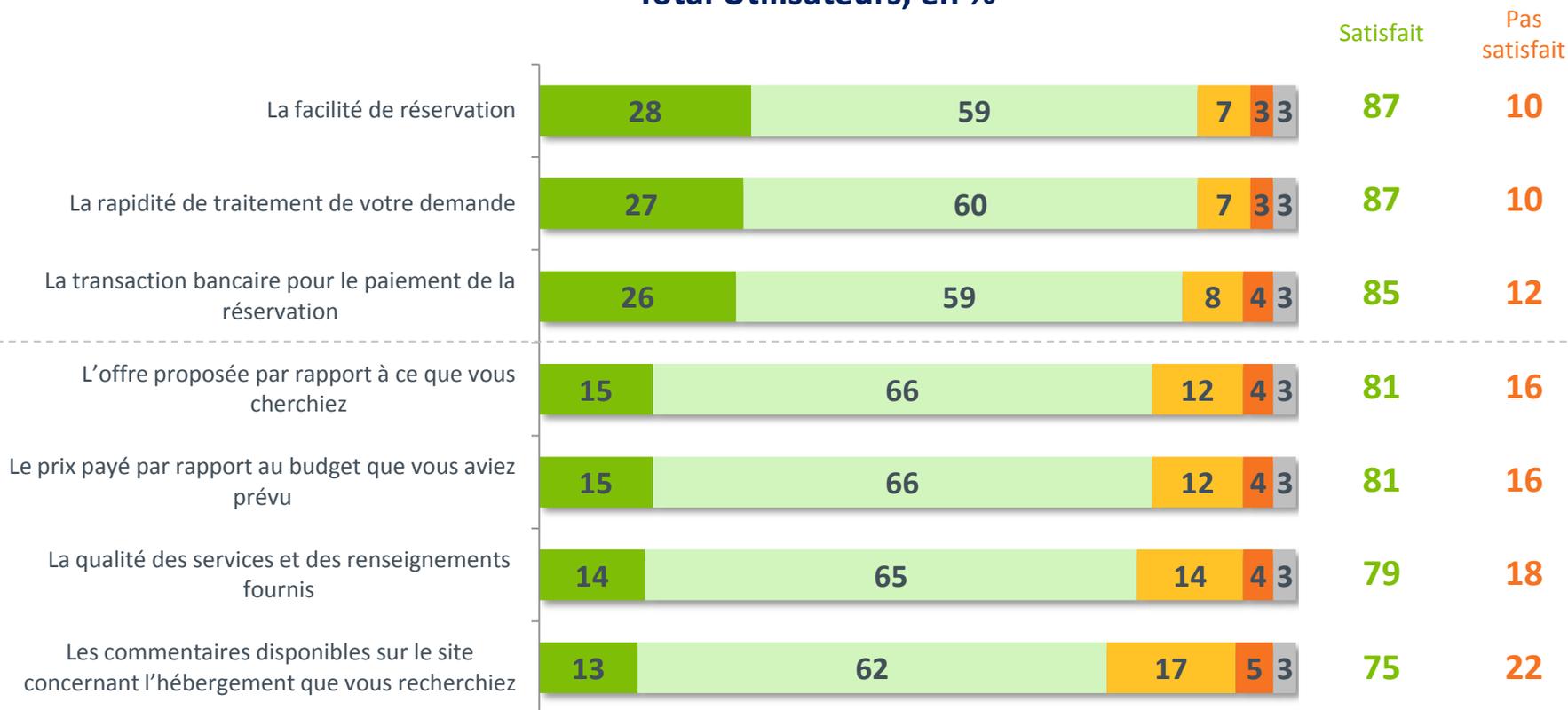
Total Utilisateurs, en %



Les utilisateurs des agences de réservation en ligne apparaissent principalement satisfaits par la facilité de réservation, la rapidité de traitement de leur demande et la transaction financière

Pour chacun des aspects suivants relatifs aux sites internet de réservation d'hébergements en ligne, diriez-vous que vous êtes / avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait ou pas du tout satisfait ?

Total Utilisateurs, en %

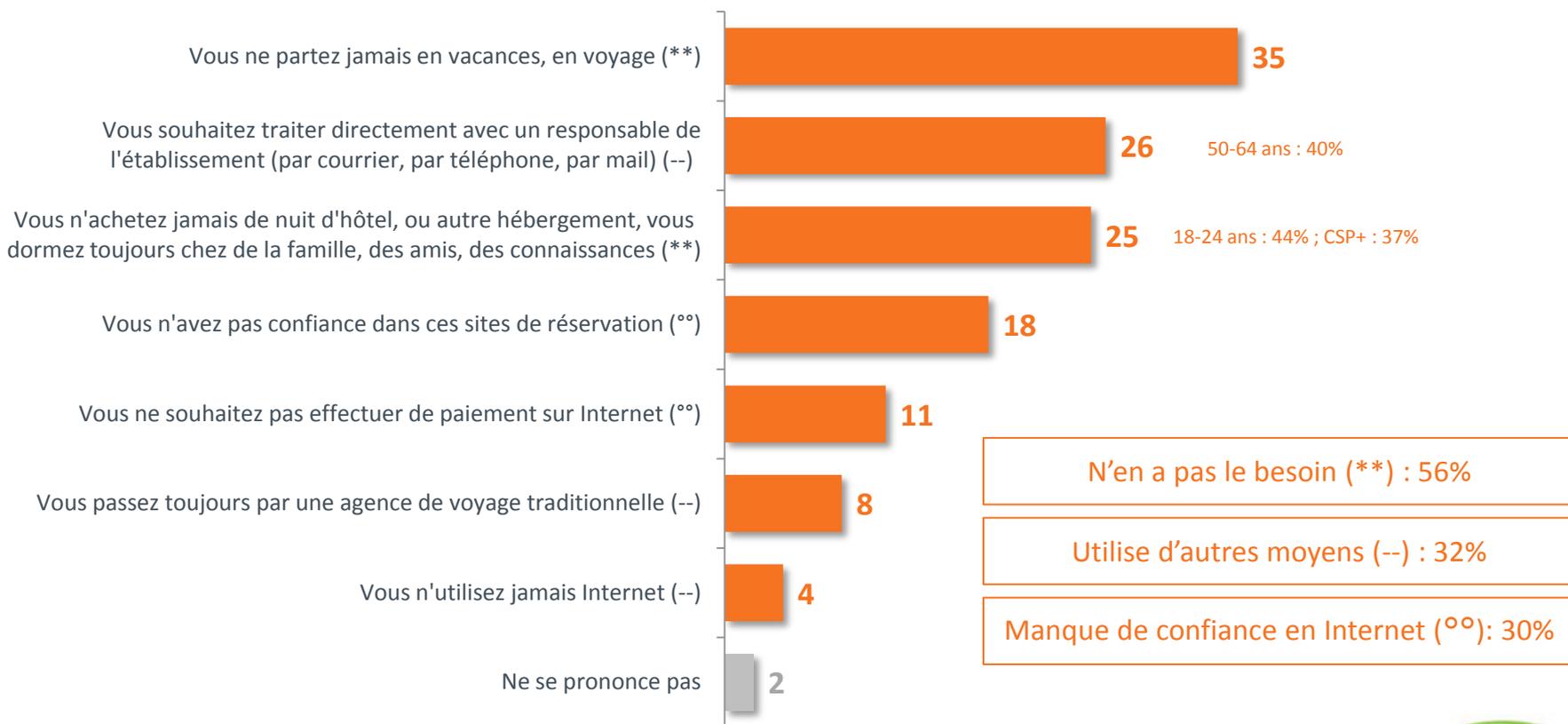


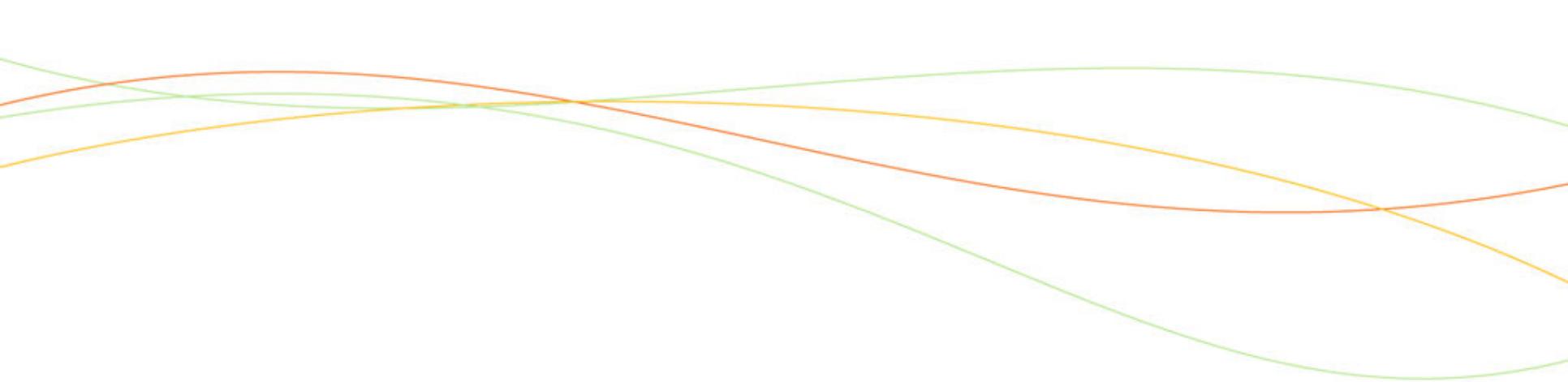
■ Très satisfait ■ Plutôt satisfait ■ Plutôt pas satisfait ■ Pas du tout satisfait ■ Ne se prononce pas

Les non-utilisateurs des agences de réservation en ligne le justifient avant tout par le fait qu'ils n'en ont pas le besoin et qu'ils préfèrent être en contact direct avec l'établissement

Pour quelles raisons principales n'utilisez-vous pas les sites internet de réservation d'hébergements en ligne ?
(Deux réponses possibles)

Total Non-utilisateurs, en % -

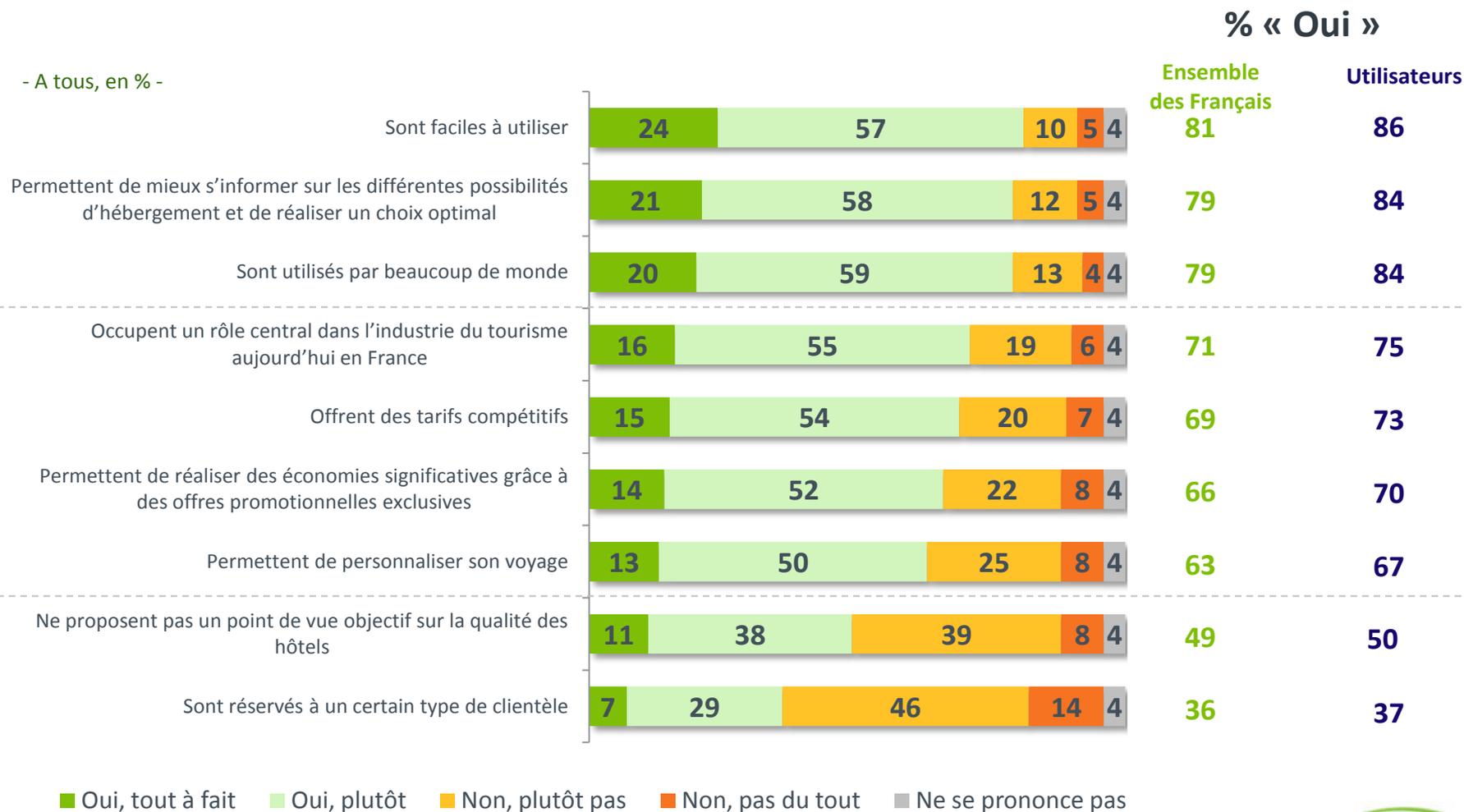




1.4 Perception du débat et de ses enjeux

Les agences de réservation d'hébergements en ligne apparaissent bénéfiques à la fois pour les consommateurs...

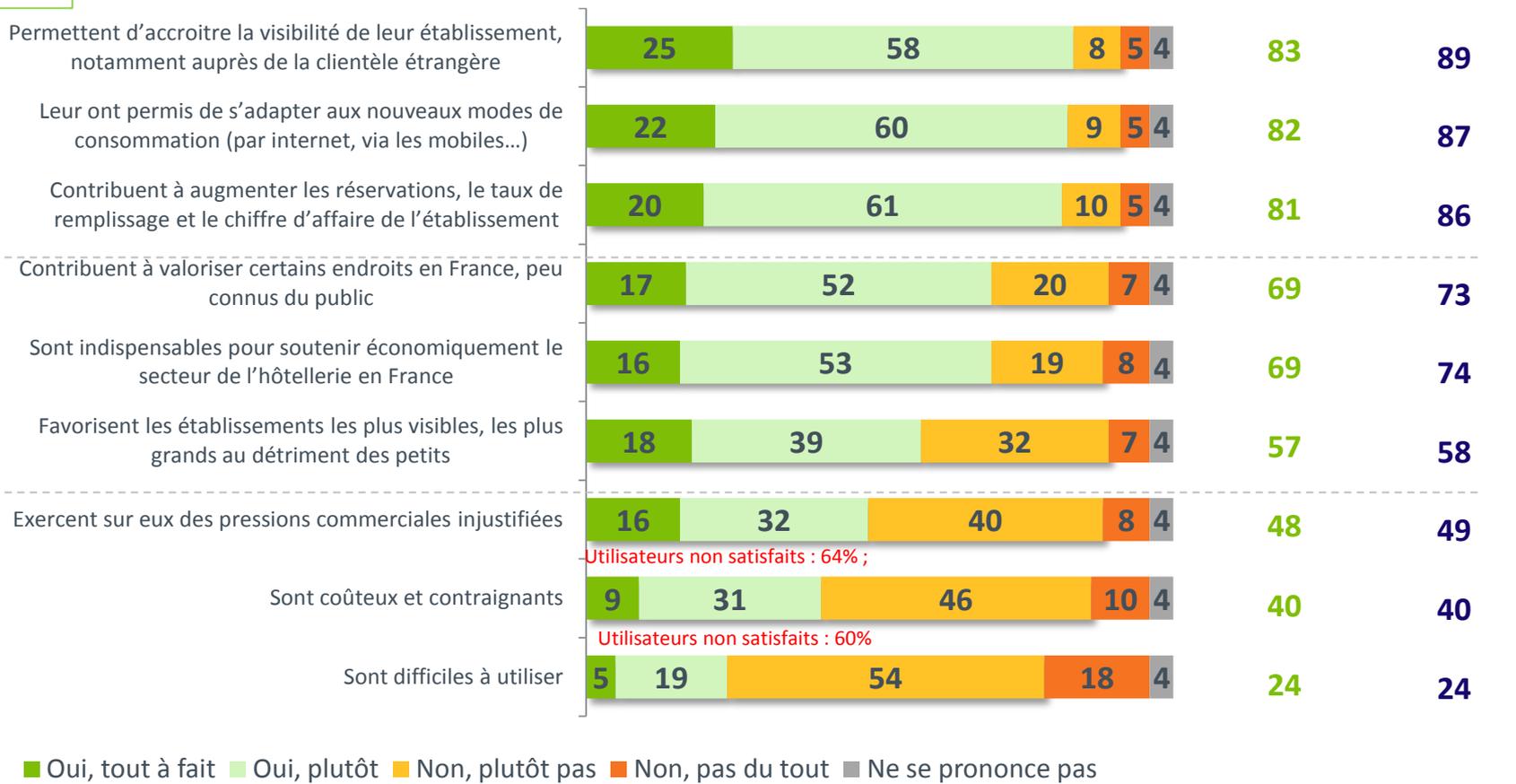
Diriez-vous que pour **les consommateurs**, les sites internet de réservation d'hébergements en ligne ... :



... et les hôteliers

Diriez-vous que pour **les hôteliers**, les sites internet de réservation d'hébergements en ligne ... :

- A tous, en % -

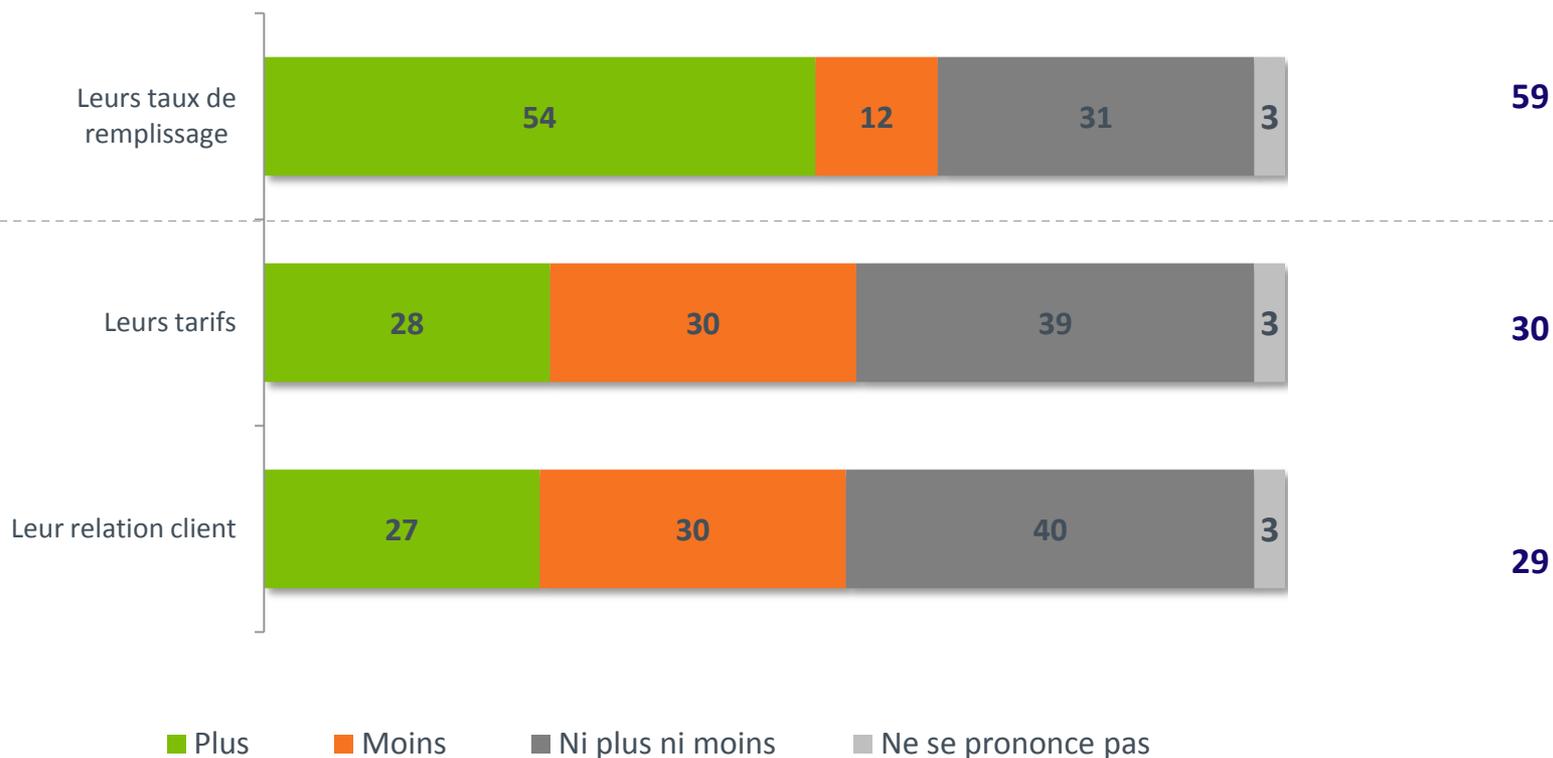


Les Français ont principalement le sentiment que le succès des agences de réservation d'hébergements en ligne permet aux hôteliers de davantage maîtriser leur taux de remplissage

Avec le succès des sites internet de réservation d'hébergements, avez-vous le sentiment que les hôteliers français maîtrisent plus, moins, ou ni plus ni moins qu'avant... ?

- À tous, en % -

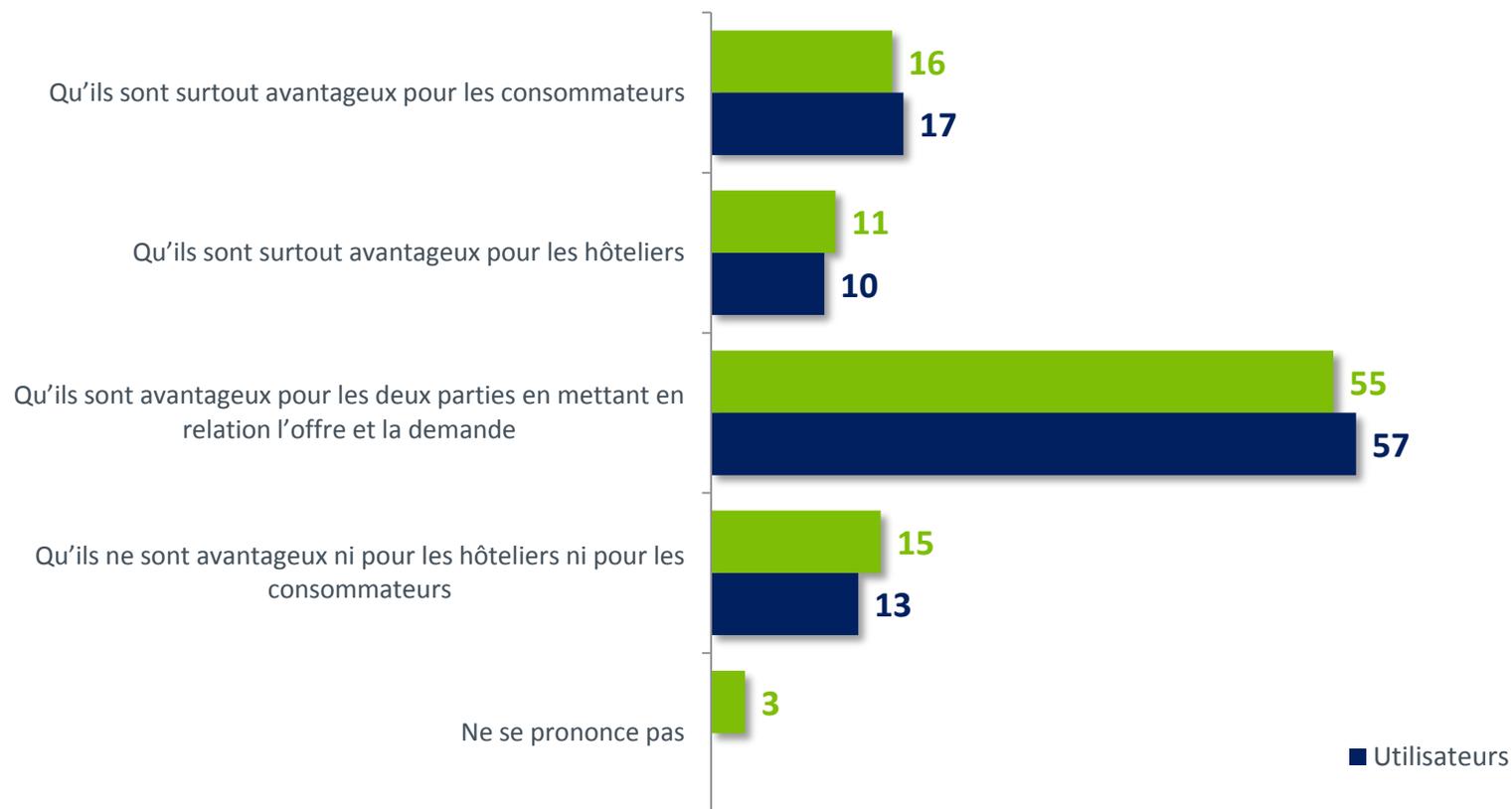
% « Plus »
- Utilisateurs -



Des bénéfiques jugés équilibrés pour les consommateurs et les hôteliers

Au final, diriez-vous de ces sites de réservation d'hébergements en ligne... :

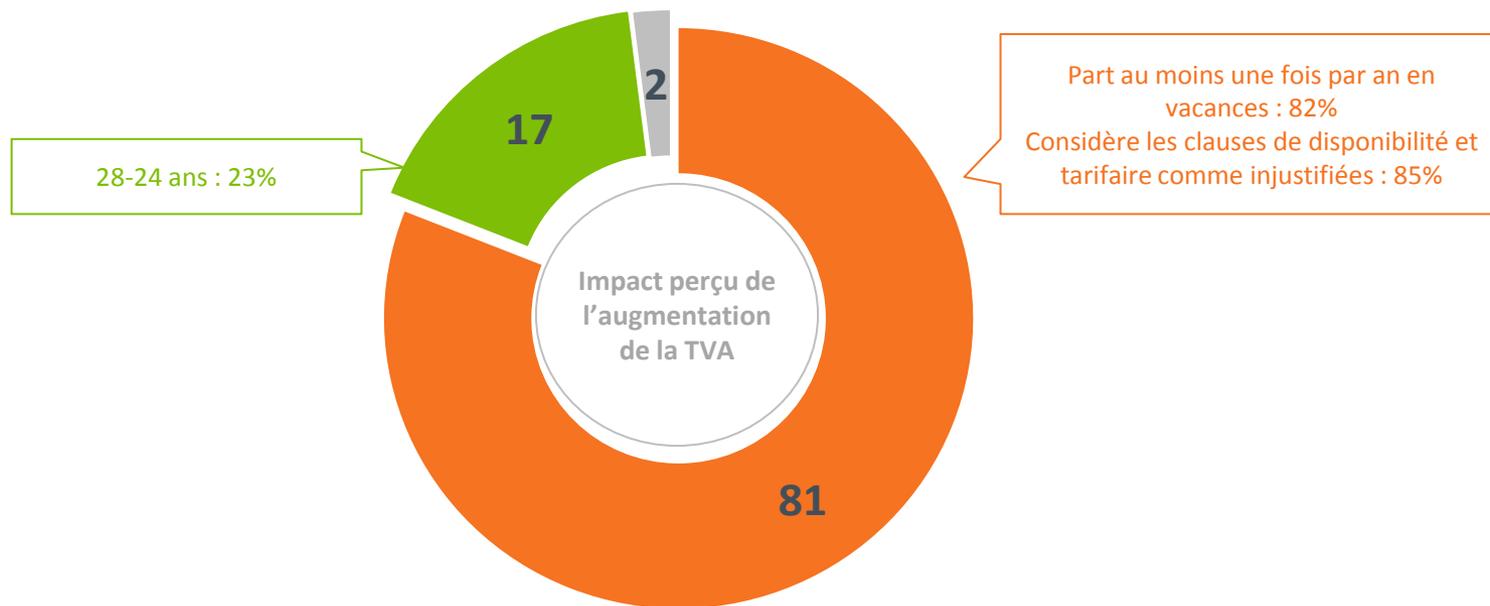
- A tous, en % -



La majorité des Français estime que les hôteliers vont augmenter leurs prix suite à la hausse de TVA qui entrera en vigueur en janvier 2014

Une hausse de la TVA pour le secteur de l'hôtellerie et de la restauration entrera en vigueur en janvier 2014. Ce taux passera de 7% à 10%. Pensez-vous que ... ?

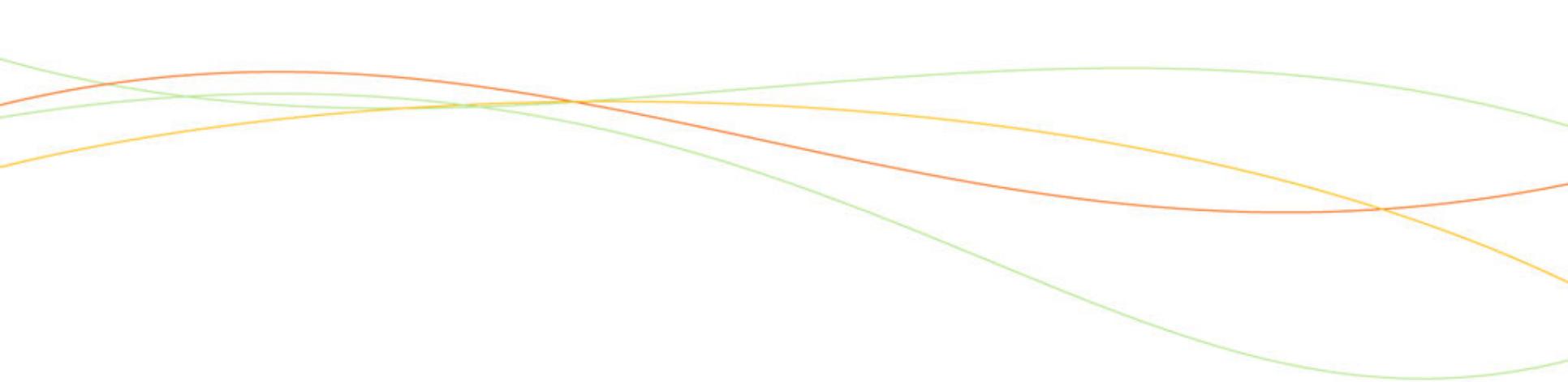
- A tous, en % -



- Les hôteliers vont augmenter leurs prix de manière à maintenir leur chiffre d'affaire
- Les hôteliers ne vont pas augmenter leur prix de manière à rester compétitifs
- Ne se prononce pas

2

Perception des hôteliers

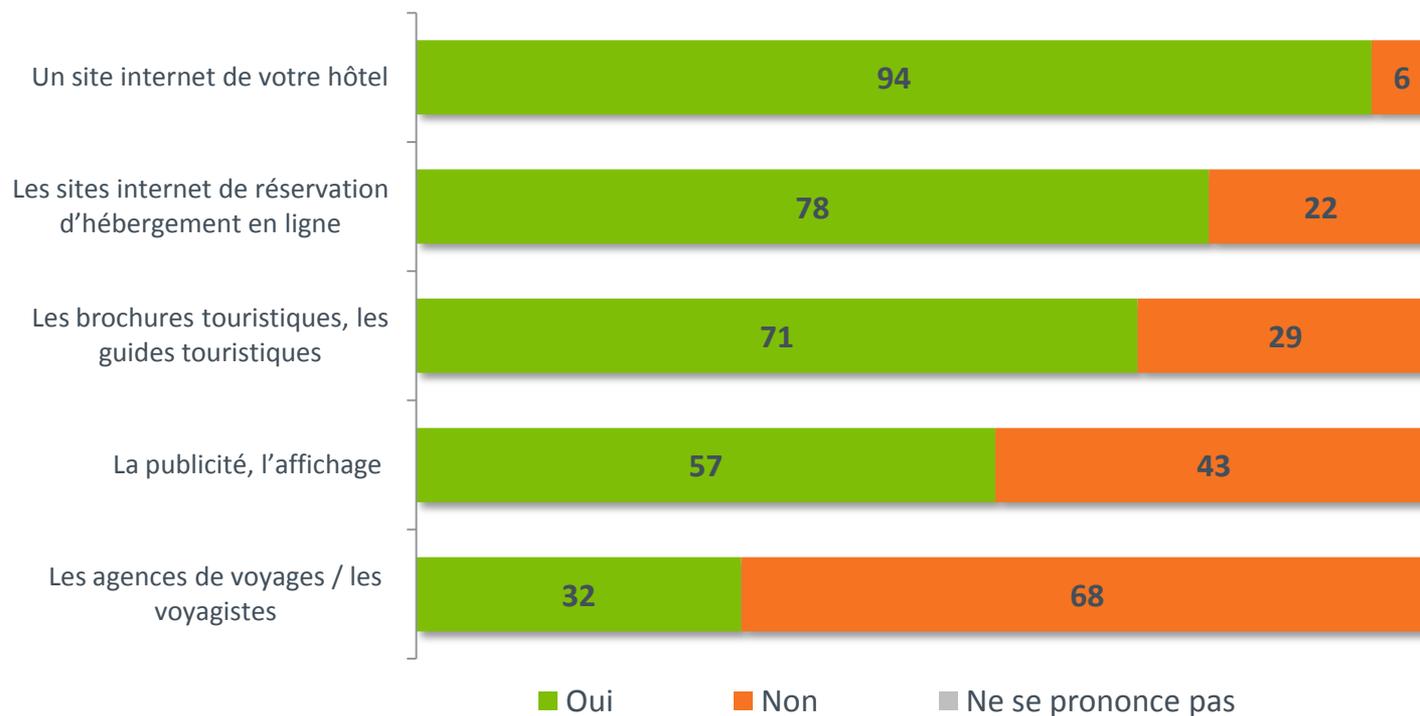


2.1 Usages des agences de réservation d'hébergements en ligne

Internet constitue un moyen de se faire connaître pour plus de neuf hôteliers sur dix

Pour faire connaître votre hôtel, utilisez-vous chacun des moyens que je vais vous citer ?

- À tous, en % -



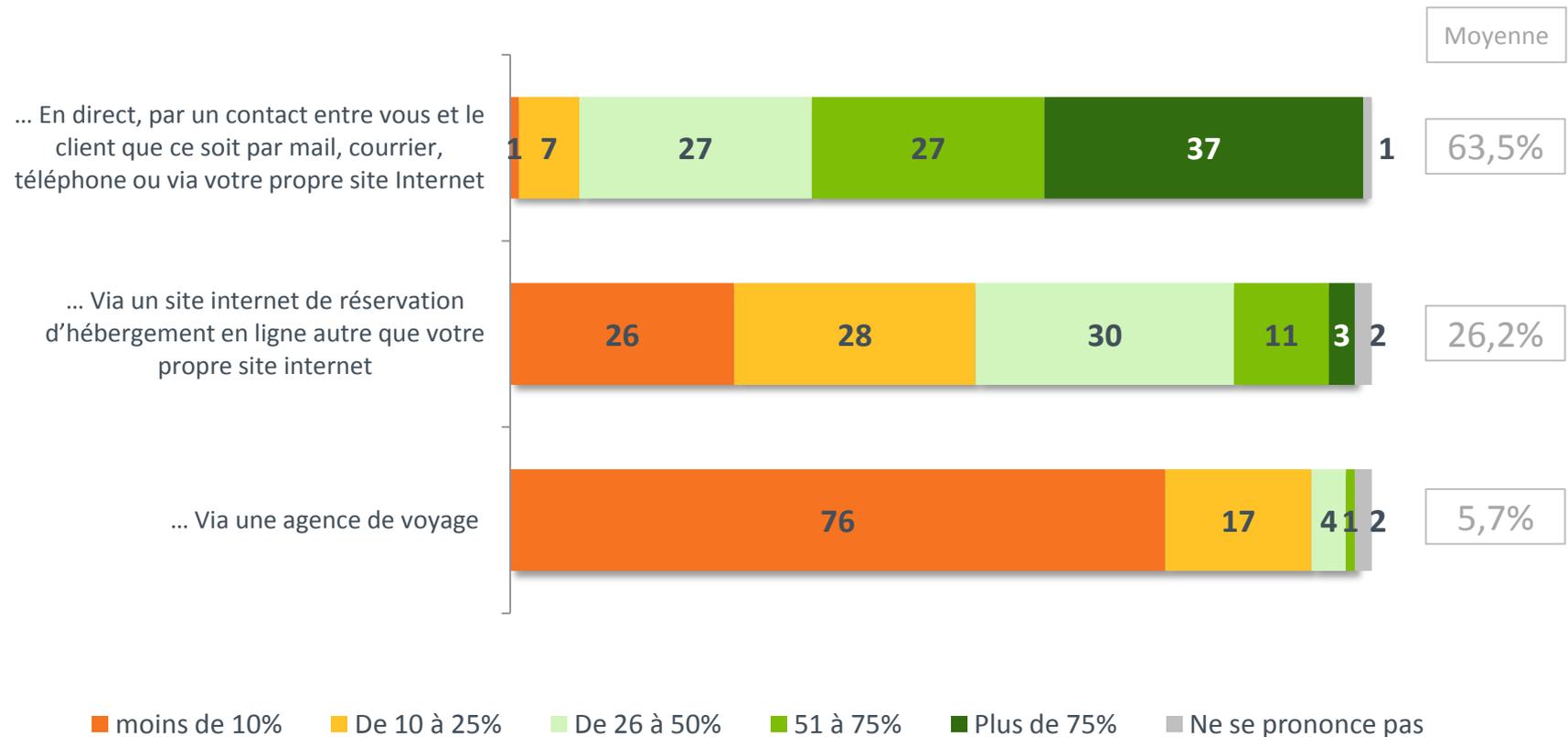
Utilise des moyens online : 96%

Utilise des moyens offline : 86%

En moyenne, les hôteliers déclarent qu'environ un quart de leurs réservations sont effectuées via une agence de réservation d'hébergements en ligne

Pouvez-vous me dire quelle est, en pourcentage, la proportion de réservations effectuées dans votre hôtel qui passe...

- À tous, en % -



Une démarche particulièrement répandue au sein des grands hôtels et des établissements récents

Votre hôtel a-t-il déjà été inscrit ou est-il inscrit sur chacune des sites internet de réservation d'hébergements en ligne que je vais vous citer ?

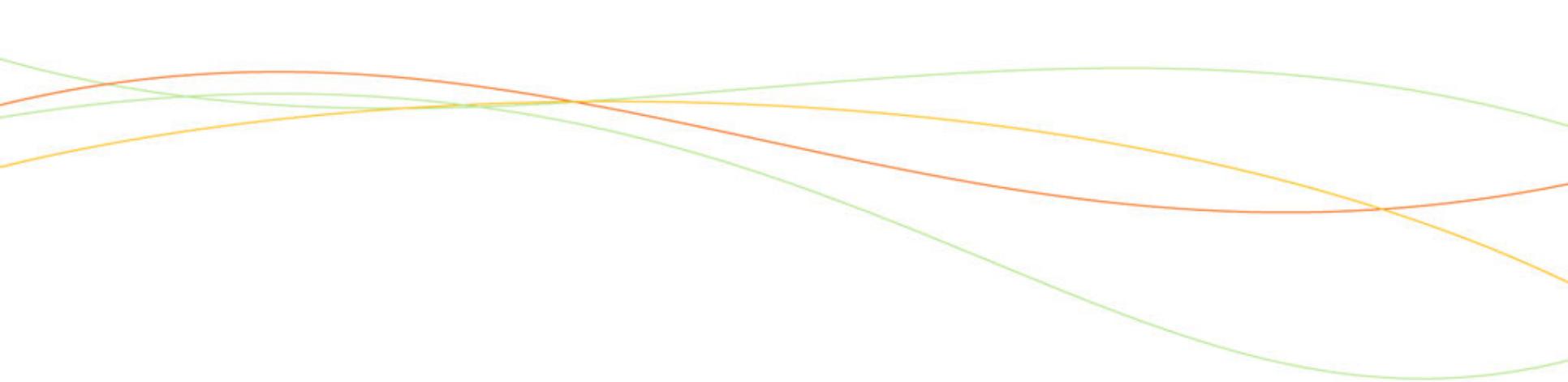
**81% des hôteliers inscrits sur au moins un site de réservation en ligne:
(dont 48% qui sont inscrits sur au moins 3 sites)**



Hôtel de plus de 10 salariés : 96%
Hôtel franchisé : 96%
Plus de 25% de clientèle étrangère : 87%;
Hôtel de 20 à 49 chambres : 88% ; Hôtel de 50 chambres ou plus : 96% ; Hôtel de moins de 10 ans : 94%
Affilié à un syndicat : 86%

11% se sont déjà désinscrits de certains sites

16% déclarent n'avoir jamais inscrit leur hôtel sur ce type de site

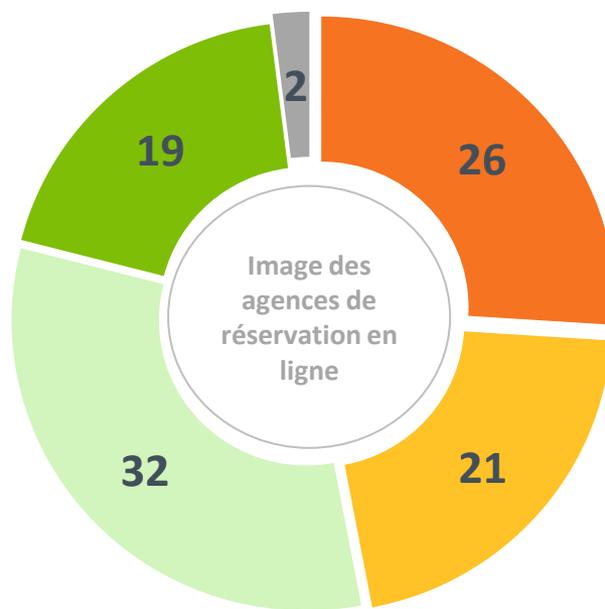


2.2 Perception des sites de réservation d'hébergements en ligne

En dépit d'une utilisation très répandue, les agences de réservation en ligne bénéficient d'une image mitigée auprès des hôteliers

D'une manière générale, sur une échelle de 0 à 10, diriez-vous que vous avez une bonne image ou une mauvaise image des sites internet de réservation d'hébergements en ligne. 0 signifie que vous en avez une très mauvaise image et 10 que vous en avez une très bonne image ?

- À tous, en % -



En moyenne : 5,4

Inscrits : 5,7

Non-inscrits : 4

Plus de 10 salariés : 5,9

4 étoiles ou plus : 6

Hôtel créé il y a moins de 10 ans : 6

0 à 4

5

6 à 7

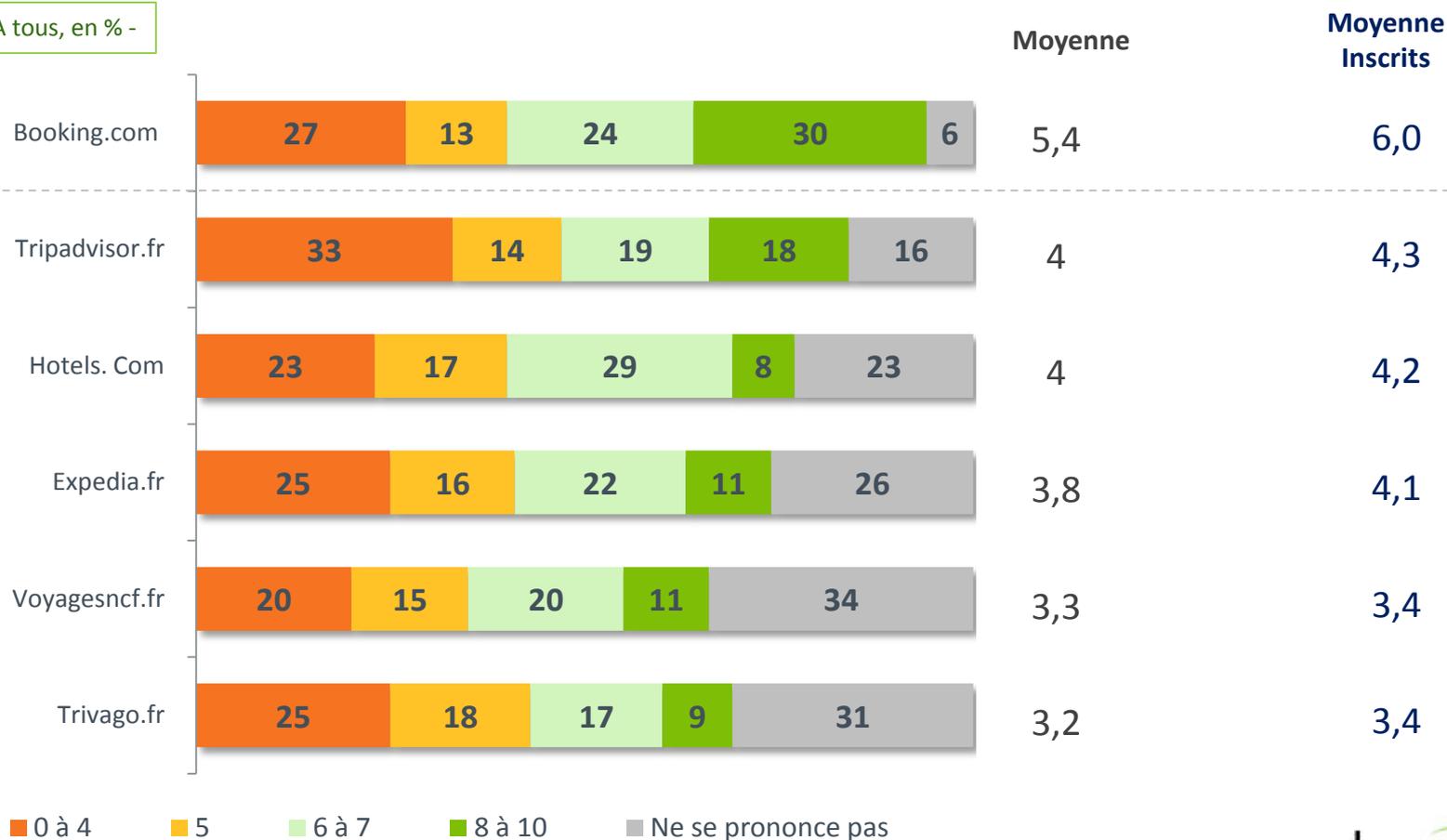
8 à 10

Ne se prononce pas

Booking se distingue positivement en termes d'image et encore plus auprès des hôteliers inscrits sur une agence en ligne

Et pour chacun des sites suivants qui permettent de réserver des hôtels ou des hébergements par Internet, diriez-vous que vous en avez une bonne image ou une mauvaise image. 0 signifie que vous en avez une très mauvaise image et 10 que vous en avez une très bonne image ?

- À tous, en % -

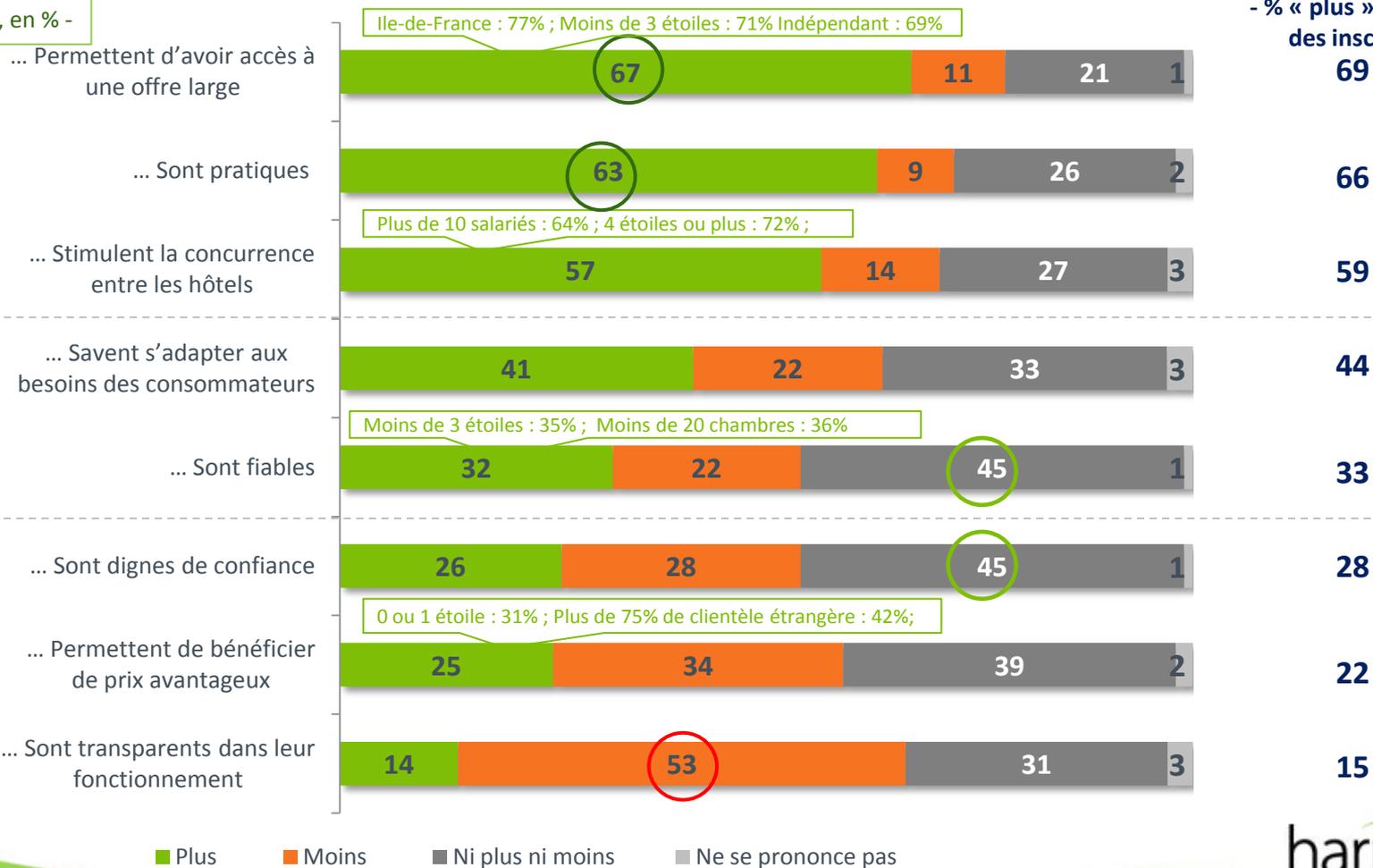


Pratiques, ces sites sont valorisés pour l'offre qu'ils permettent de diffuser mais peinent à convaincre s'agissant de la transparence de leur fonctionnement

D'après votre expérience ou ce que vous en savez, par rapport aux autres modes de réservation, diriez-vous des sites internet de réservation d'hébergements en ligne qu'ils [...] plus, moins ou ni plus ni moins ?

- À tous, en % -

- % « plus » auprès des inscrits

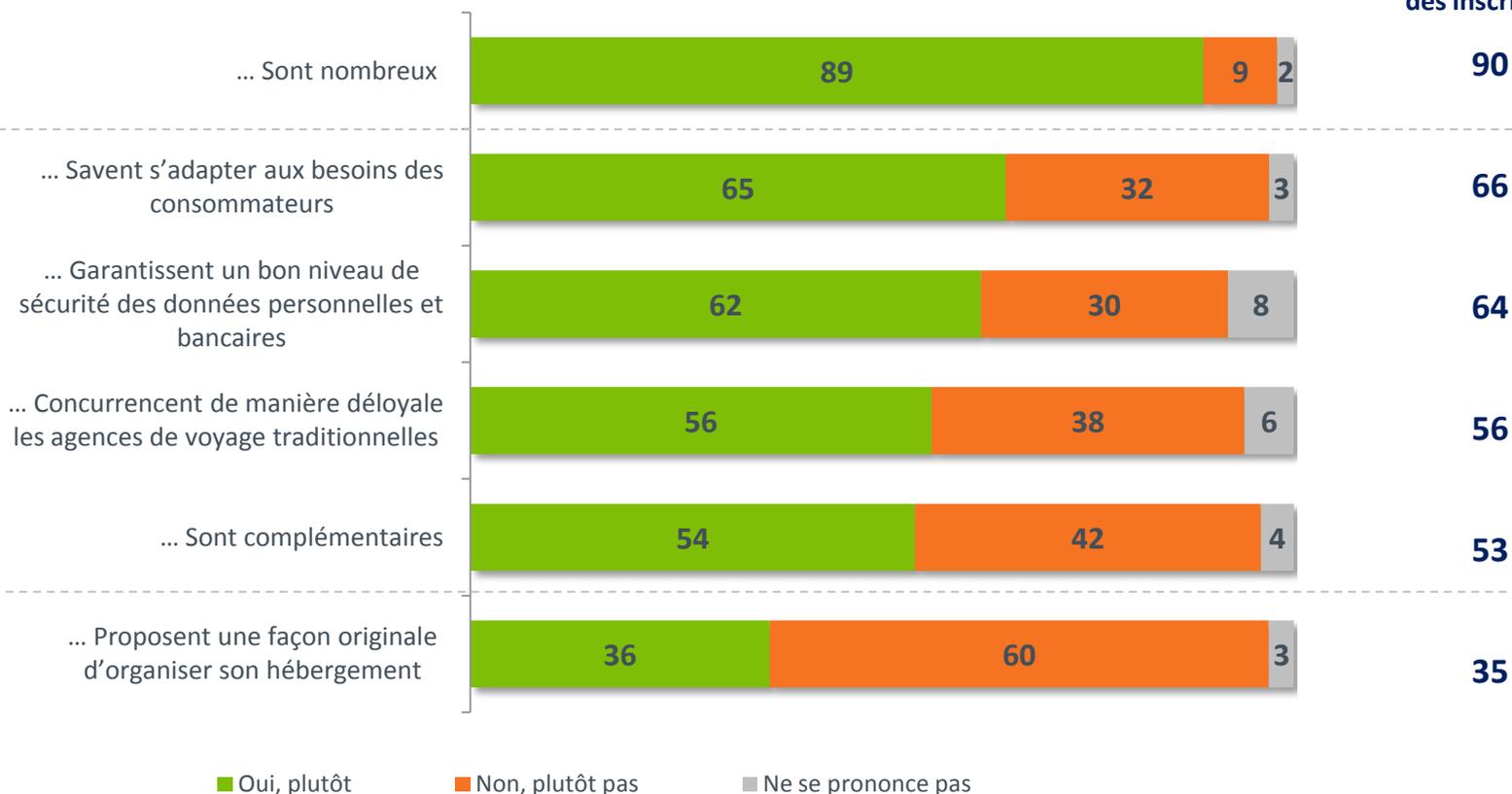


En phase avec les besoins des consommateurs, ces sites apparaissent comme une menace pour les agences de voyage traditionnelles

D'après votre expérience ou ce que vous en savez, diriez-vous des sites internet de réservation d'hébergements en ligne qu'ils ... ?

- À tous, en % -

- % « plus » auprès des inscrits



■ Oui, plutôt

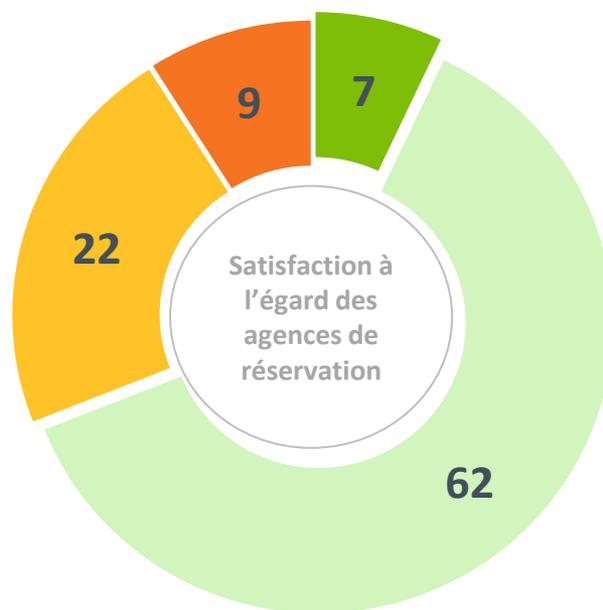
■ Non, plutôt pas

■ Ne se prononce pas

Près de sept hôteliers sur dix sont satisfaits de leur expérience avec les agences de réservation d'hébergements en ligne

En pensant à votre expérience avec ces sites internet de réservation d'hébergements en ligne, diriez-vous que vous avez été / vous êtes très satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait ou pas du tout satisfait ?

-Aux inscrits et à ceux s'étant désinscrits d'une agence, en % -



■ Très satisfait

■ Plutôt satisfait

■ Plutôt pas satisfait

■ Pas du tout satisfait

Si la prestation de services et l'incidence positive des sites sur les réservations et le chiffre d'affaires des hôtels sont largement reconnues, le niveau de commission exigé constitue un point de crispation majeur

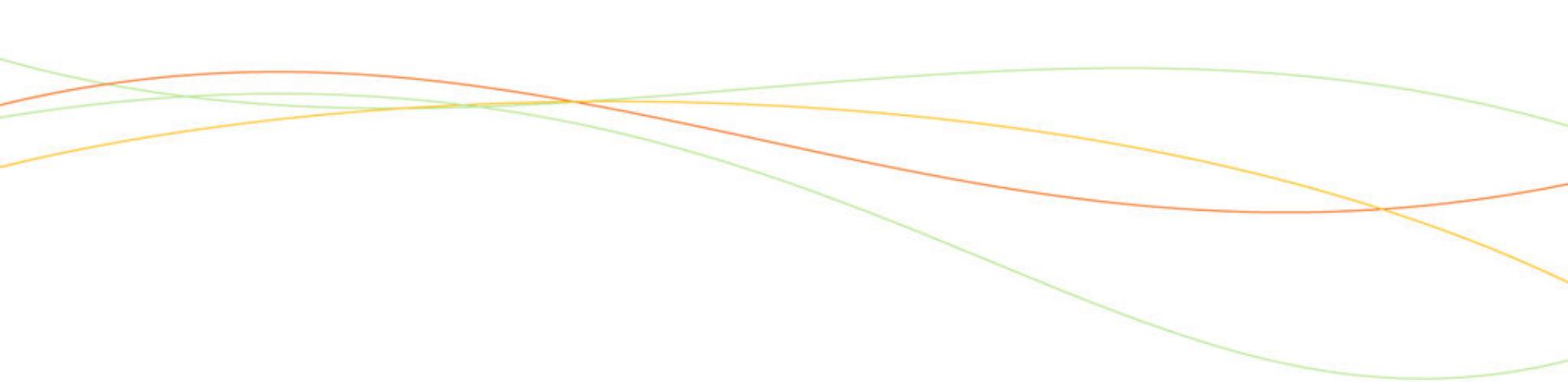
Pour chacun des aspects relatifs aux sites internet de réservation en ligne que je vais vous citer, dites moi si vous êtes / avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait ou pas du tout satisfait ?

- Aux inscrits (actuels ou anciens), en % -

% Satisfait



■ Très satisfait ■ Plutôt satisfait ■ Plutôt pas satisfait ■ Pas du tout satisfait ■ Ne se prononce pas



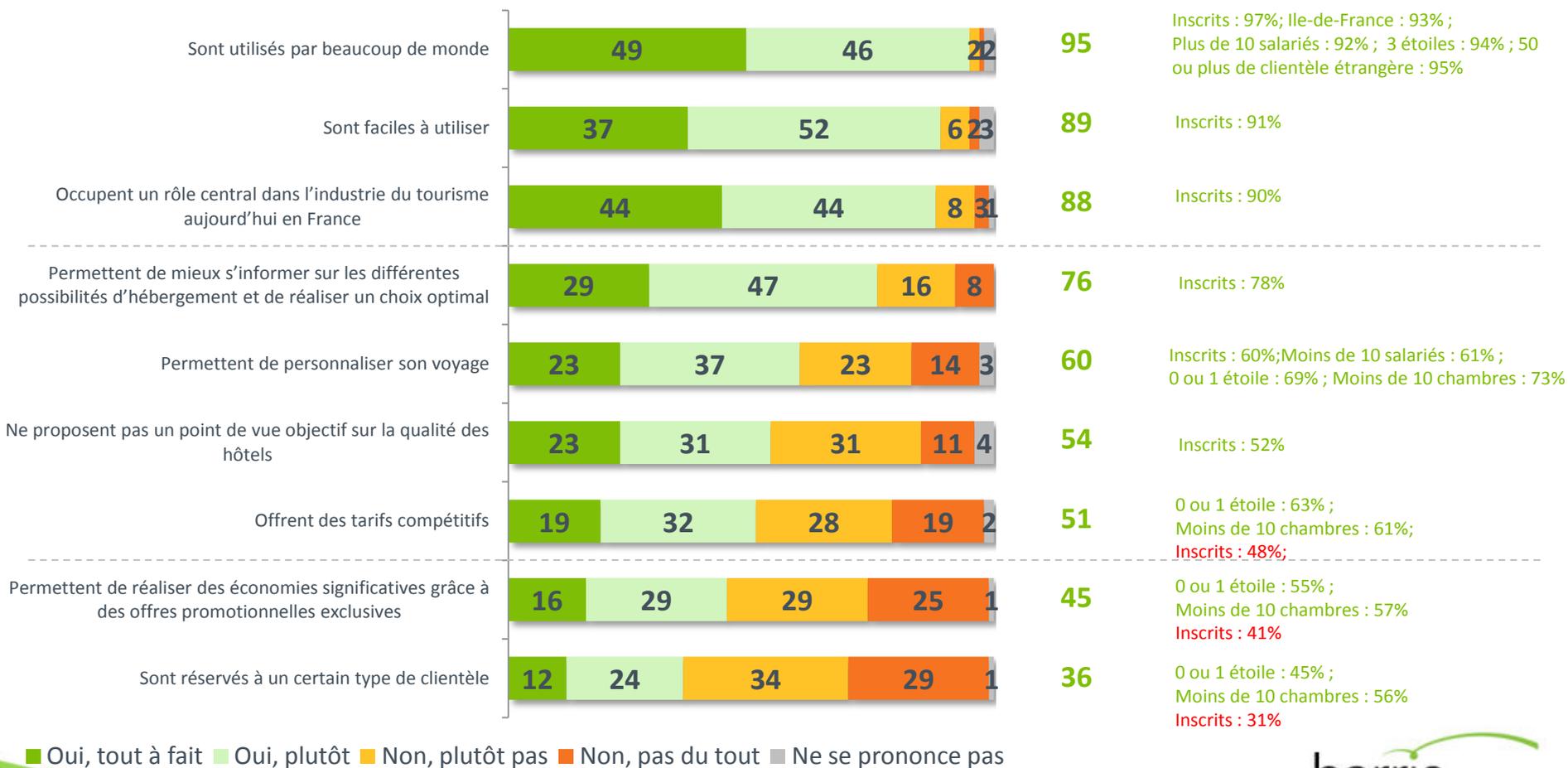
2.3 Perception des enjeux du débat

Les hôteliers reconnaissent le rôle central des agences en ligne et les opportunités qu'elles représentent pour les consommateurs

Diriez-vous que pour **les consommateurs**, les sites internet de réservation d'hébergements en ligne ... :

- A tous, en % -

% Oui



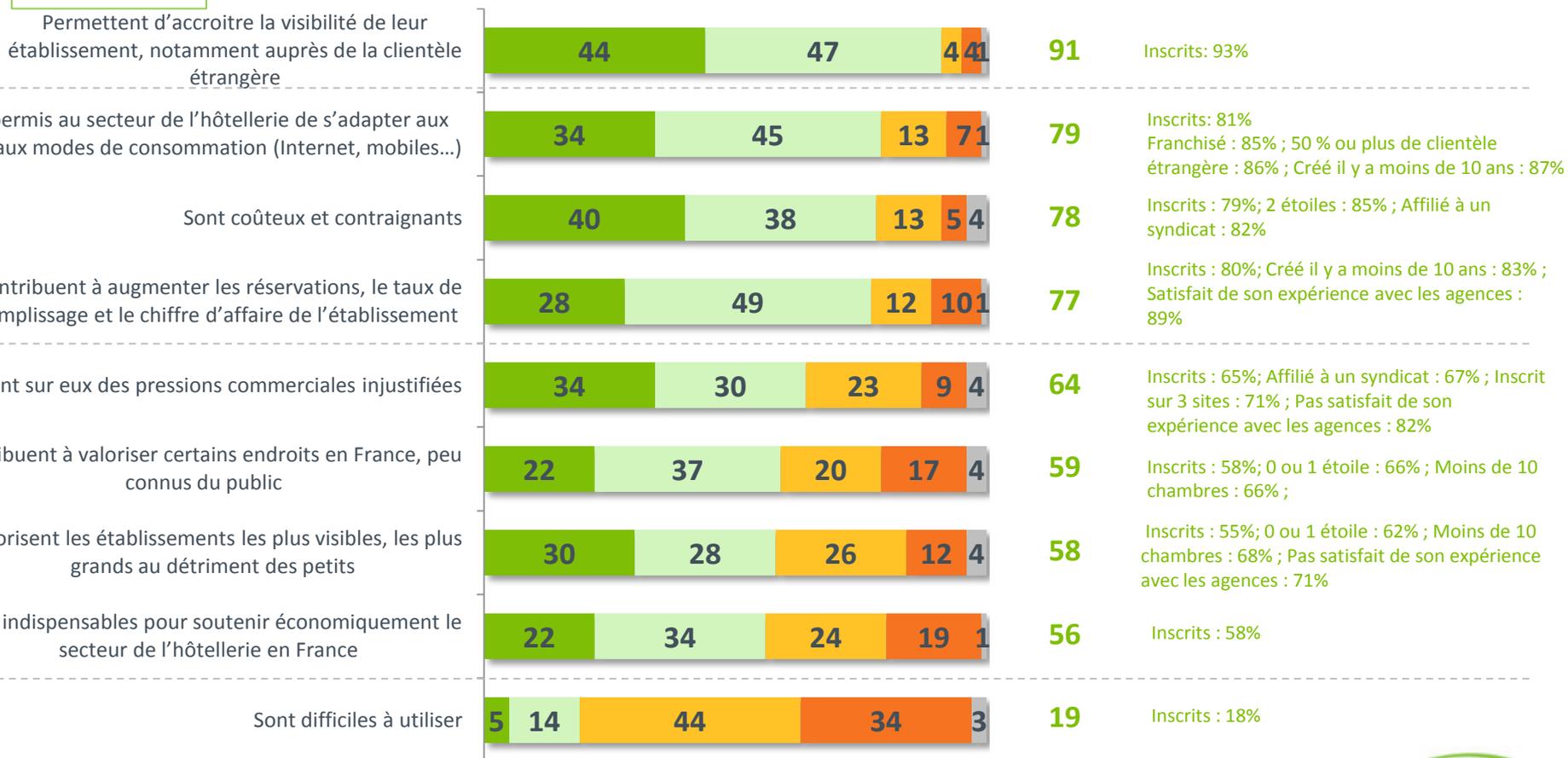
■ Oui, tout à fait ■ Oui, plutôt ■ Non, plutôt pas ■ Non, pas du tout ■ Ne se prononce pas

Les hôteliers considèrent que les agences en ligne permettent avant tout aux professionnels d'accroître la visibilité de leur établissement

Diriez-vous que pour les hôteliers, d'une manière générale et indépendamment de votre situation personnelle, les sites internet de réservation d'hébergement en ligne ... :

- A tous, en % -

% Oui



■ Oui, tout à fait ■ Oui, plutôt ■ Non, plutôt pas ■ Non, pas du tout ■ Ne se prononce pas

Les hôteliers font le même constat lorsqu'il s'agit de leur situation personnelle, estimant que les agences en ligne contribuent avant tout à accroître leur visibilité

Et ***pour vous personnellement***, diriez-vous que les sites internet de réservation d'hébergements en ligne ... :

- Aux inscrits actuels, en % -

% Oui

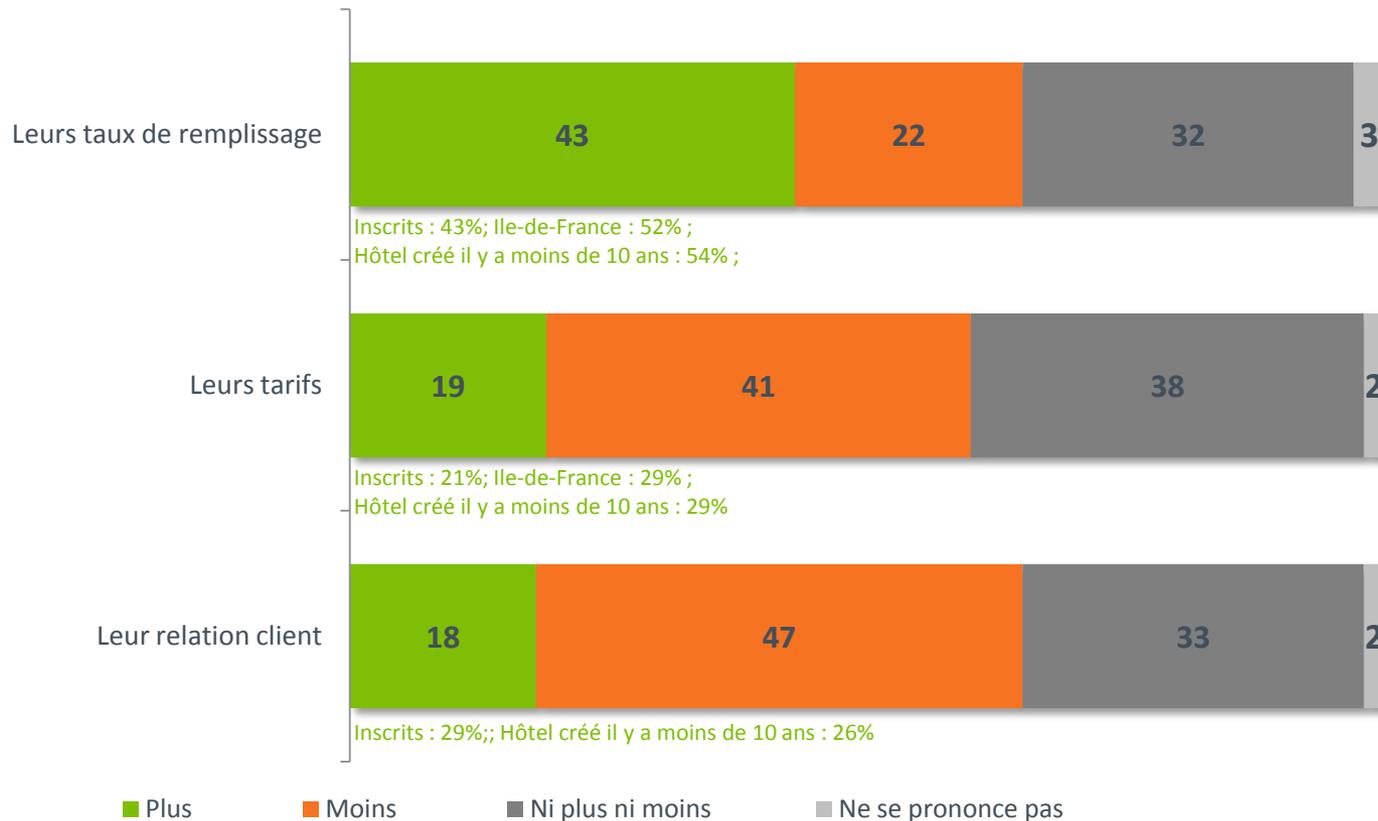


■ Oui, tout à fait ■ Oui, plutôt ■ Non, plutôt pas ■ Non, pas du tout ■ Ne se prononce pas

Si les hôteliers ont plutôt le sentiment qu'ils maîtrisent davantage leur taux de remplissage grâce aux agences en ligne, ils estiment moins maîtriser leurs tarifs et surtout leur relation client

Avec le succès des sites internet de réservation d'hébergements, avez-vous le sentiment que les hôteliers français maîtrisent plus, moins, ou ni plus ni moins qu'avant... ?

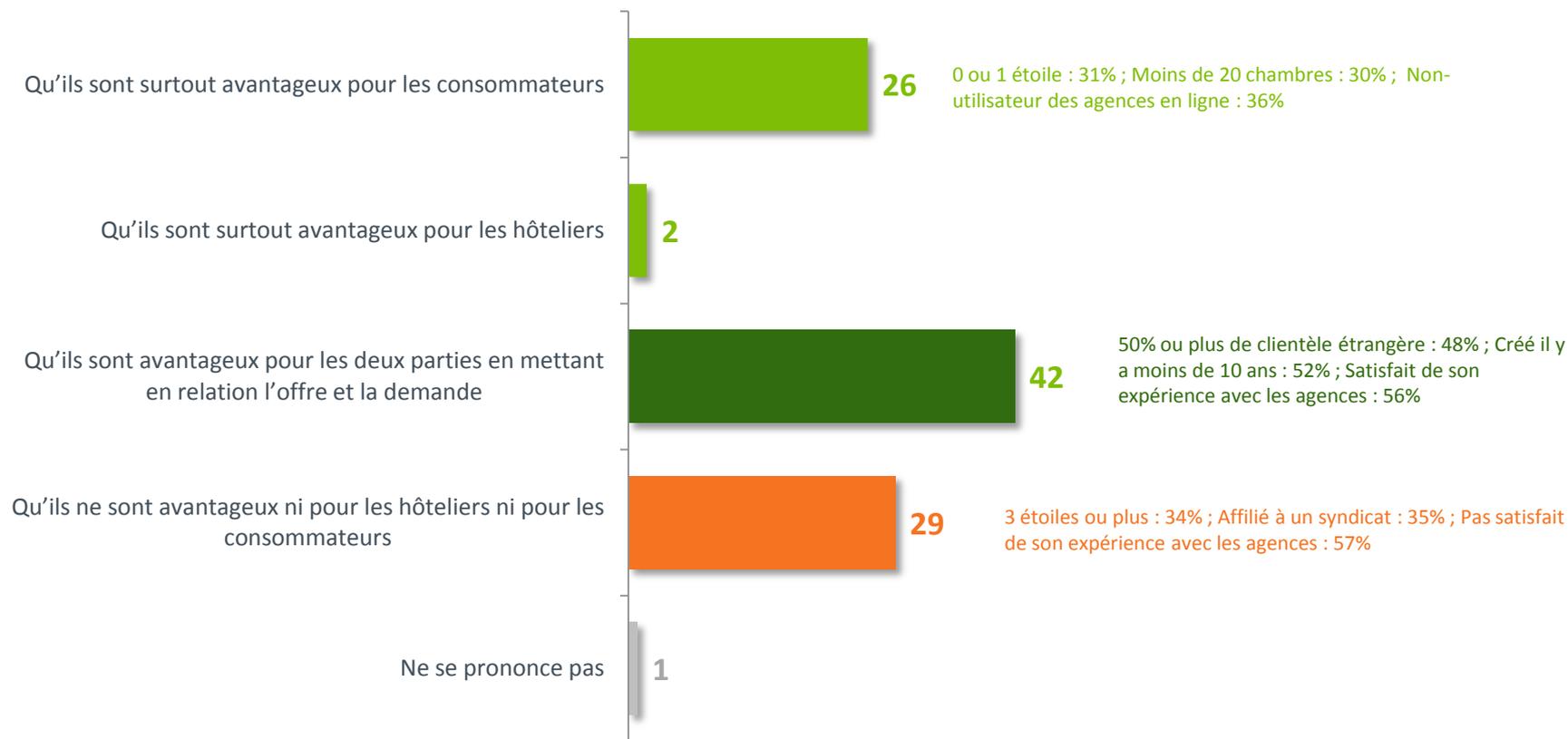
- À tous, en % -



Les hôteliers se montrent partagés quant aux avantages des agences pour les différents acteurs les utilisant

Au final, diriez-vous de ces sites de réservation d'hébergements en ligne... :

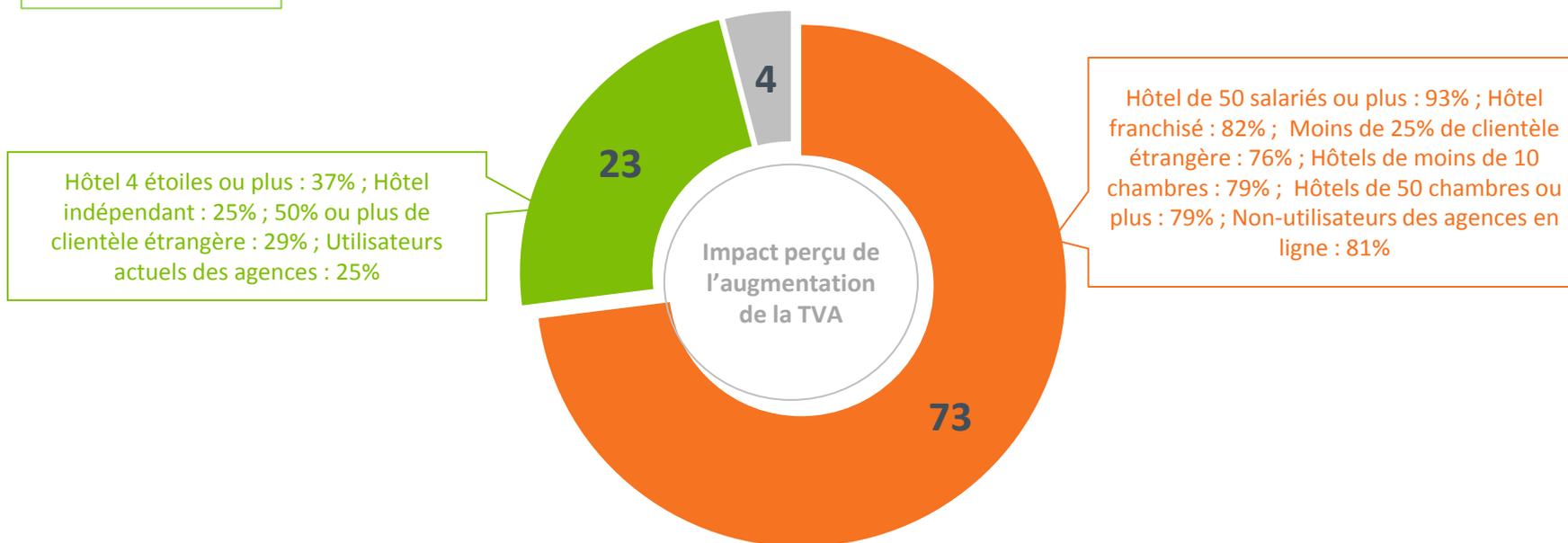
- A tous, en % -



Plus de sept hôteliers sur dix déclarent qu'ils augmenteront leurs prix de manière à maintenir leur chiffre d'affaire suite à la hausse de la TVA

Une hausse de la TVA pour le secteur de l'hôtellerie et de la restauration entrera en vigueur en janvier 2014. Ce taux passera de 7% à 10%. Pensez-vous que ... ?

- A tous, en % -



- Les hôteliers vont augmenter leurs prix de manière à maintenir leur chiffre d'affaire
- Les hôteliers ne vont pas augmenter leurs prix de manière à rester compétitifs
- Ne se prononce pas

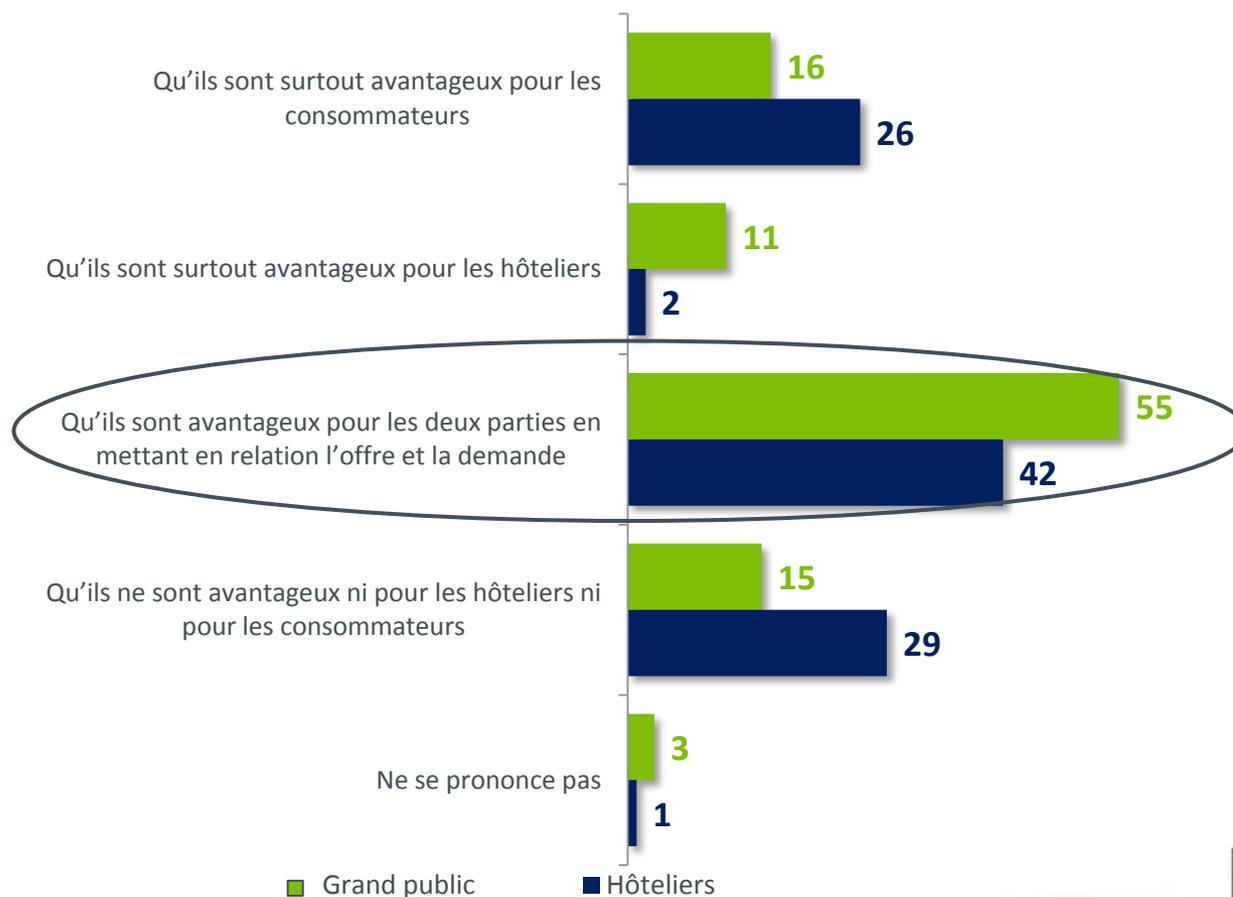
3

Regards croisés *sur les agences de
réservation d'hébergements en ligne*

Les sites de réservation d'hébergement en ligne sont perçus comme présentant des opportunités réelles à la fois pour les consommateurs et les professionnels de l'hôtellerie.

Diriez-vous des sites de réservation d'hébergements en ligne... :

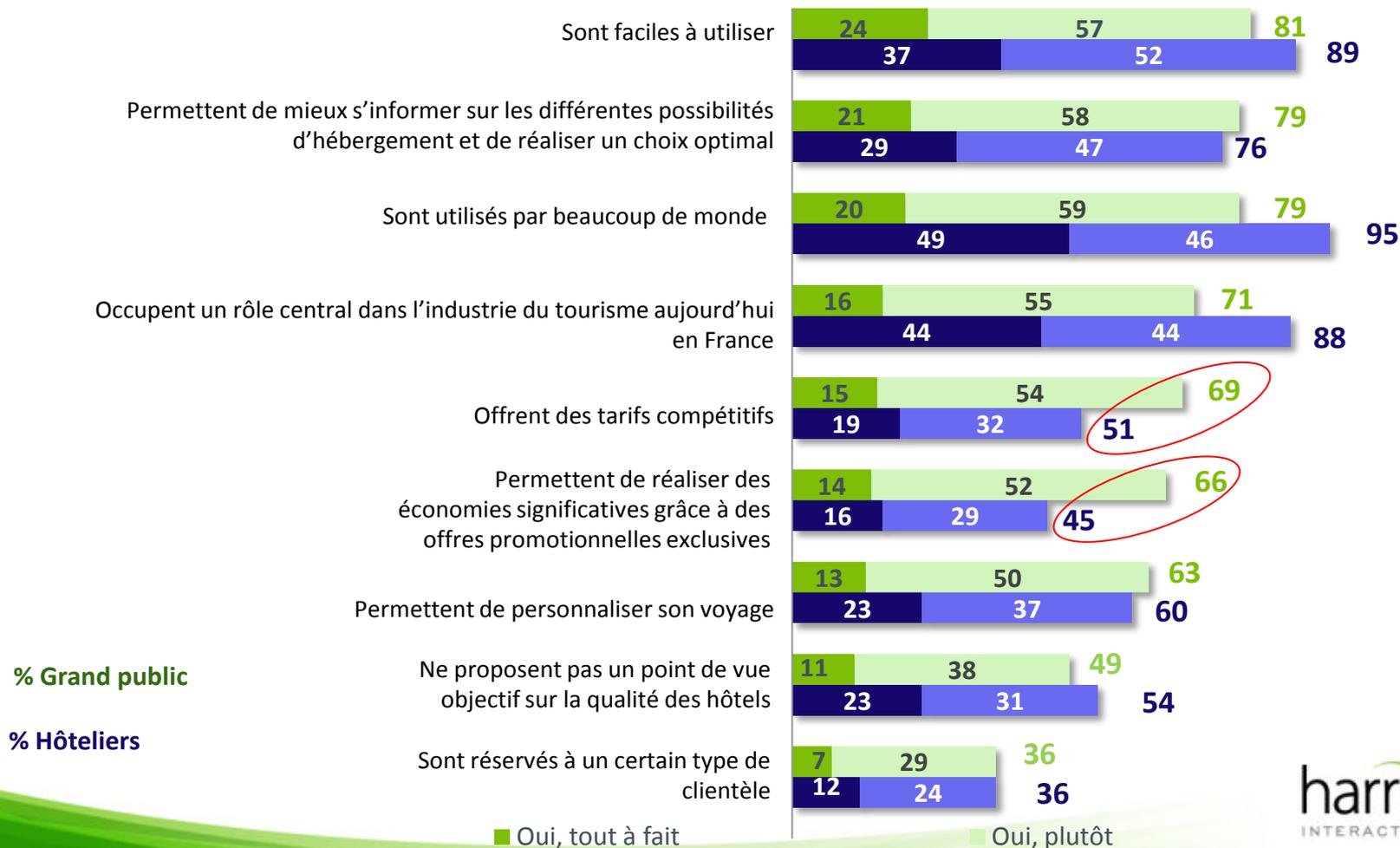
- A tous, en % -



Hôteliers et consommateurs s'accordent sur plusieurs avantages qui découlent de ces sites pour les consommateurs mais divergent sur l'attractivité des prix proposés

Diriez-vous que pour les consommateurs, les sites internet de réservation d'hébergements en ligne ... :

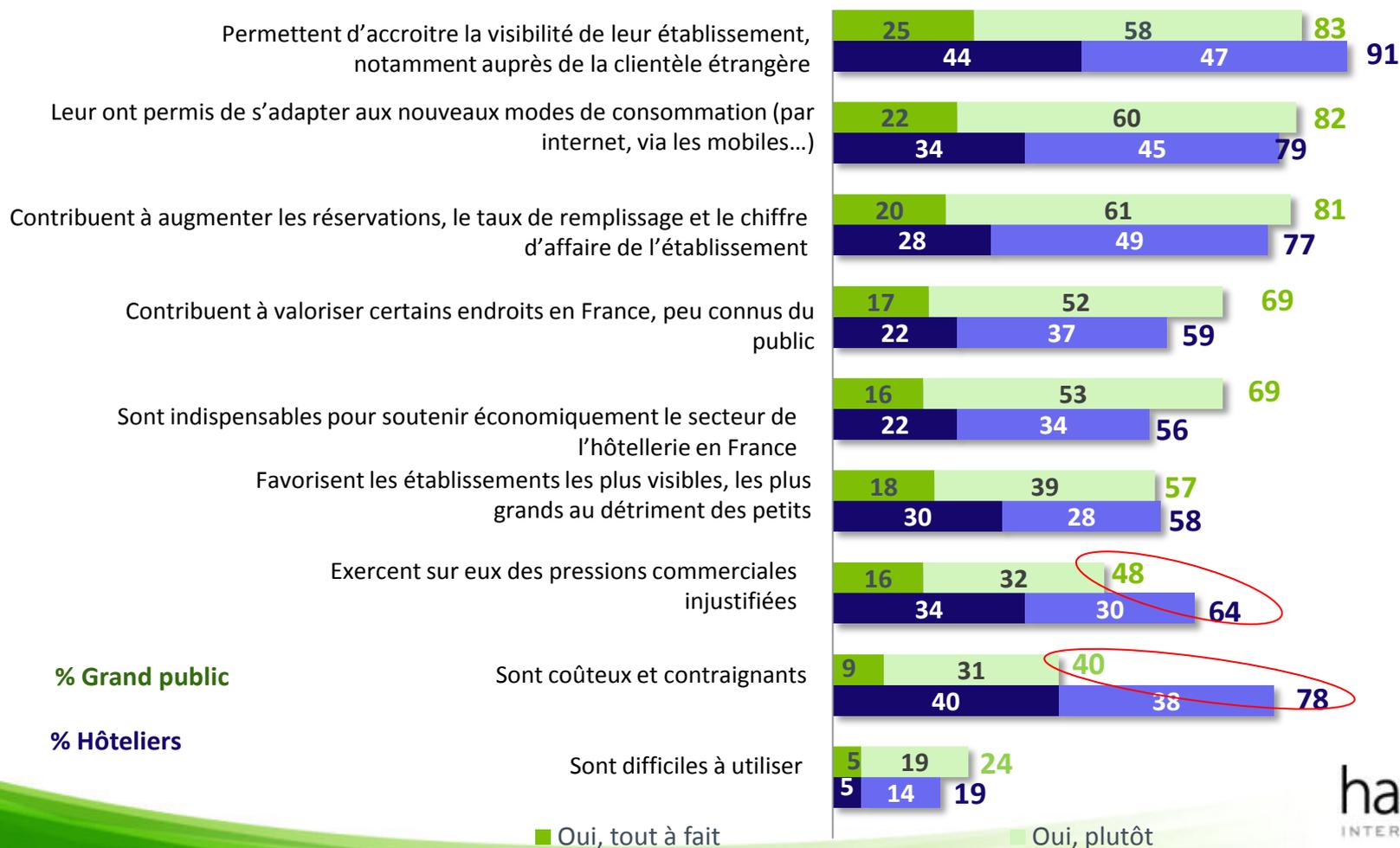
Pour les consommateurs



Des incidences positives incontestées pour le secteur de l'hôtellerie avec toutefois un regard plus critique sur les contreparties financières qui lient les établissements à ces sites

Diriez-vous que pour les hôteliers, les sites internet de réservation d'hébergements en ligne ... :

Pour les hôteliers



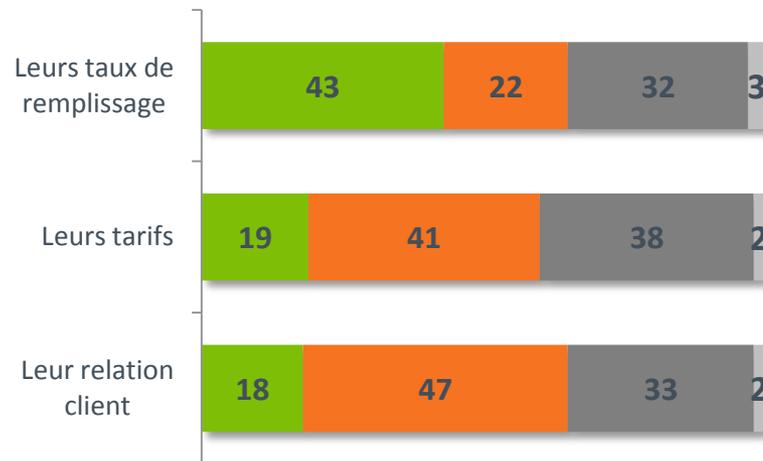
Une plus grande maîtrise perçue des hôteliers sur le taux de remplissage de leur établissement mais le sentiment d'un moindre contrôle des tarifs et de la relation client

Avec le succès des sites internet de réservation d'hébergements, avez-vous le sentiment que les hôteliers français maîtrisent plus, moins, ou ni plus ni moins qu'avant... ?

- Grand public -



- Hôteliers -



■ Plus ■ Moins ■ Ni plus ni moins ■ Ne se prononce pas

Les sites Internet de réservation d'hébergements bénéficient d'une bonne image, notamment auprès des utilisateurs

D'une manière générale, sur une échelle de 0 à 10, diriez-vous que vous avez une bonne image ou une mauvaise image des sites internet de réservation d'hébergements en ligne. 0 signifie que vous en avez une très mauvaise image et 10 que vous en avez une très bonne image ?

- À tous, en % -

- Grand public -

En moyenne : 5,6

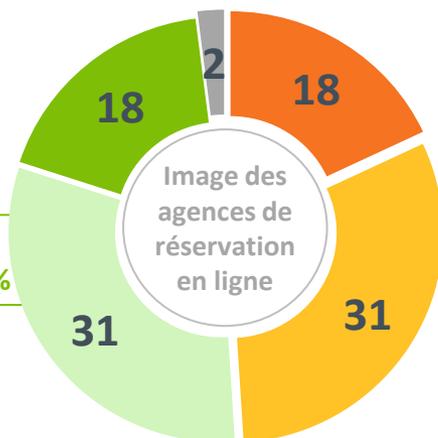
Moyenne utilisateurs : 5,9

- Hôteliers -

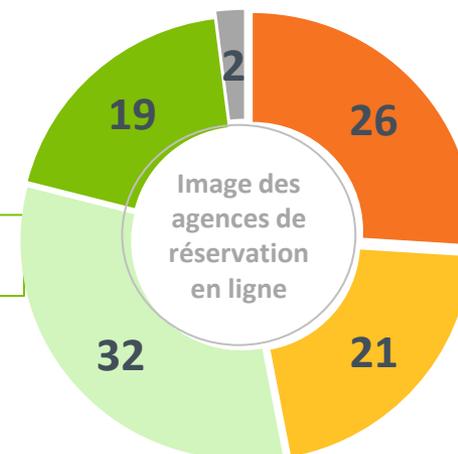
En moyenne : 5,4

Moyenne inscrits : 5,7

Donne une note supérieure à 5 : 49%



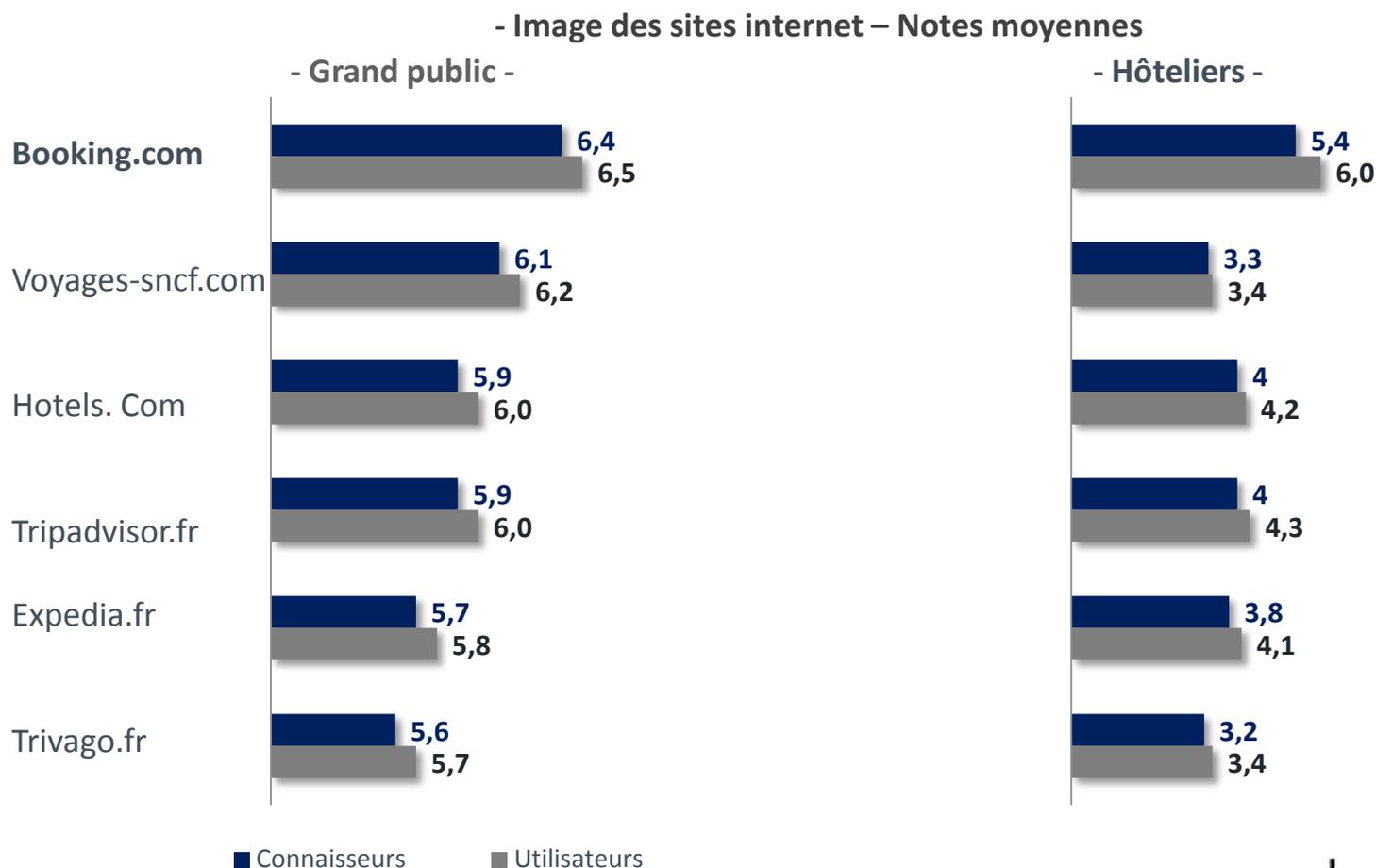
Donne une note supérieure à 5 : 51%



0 à 4 5 6 et 7 9 à 10 Ne se prononce pas

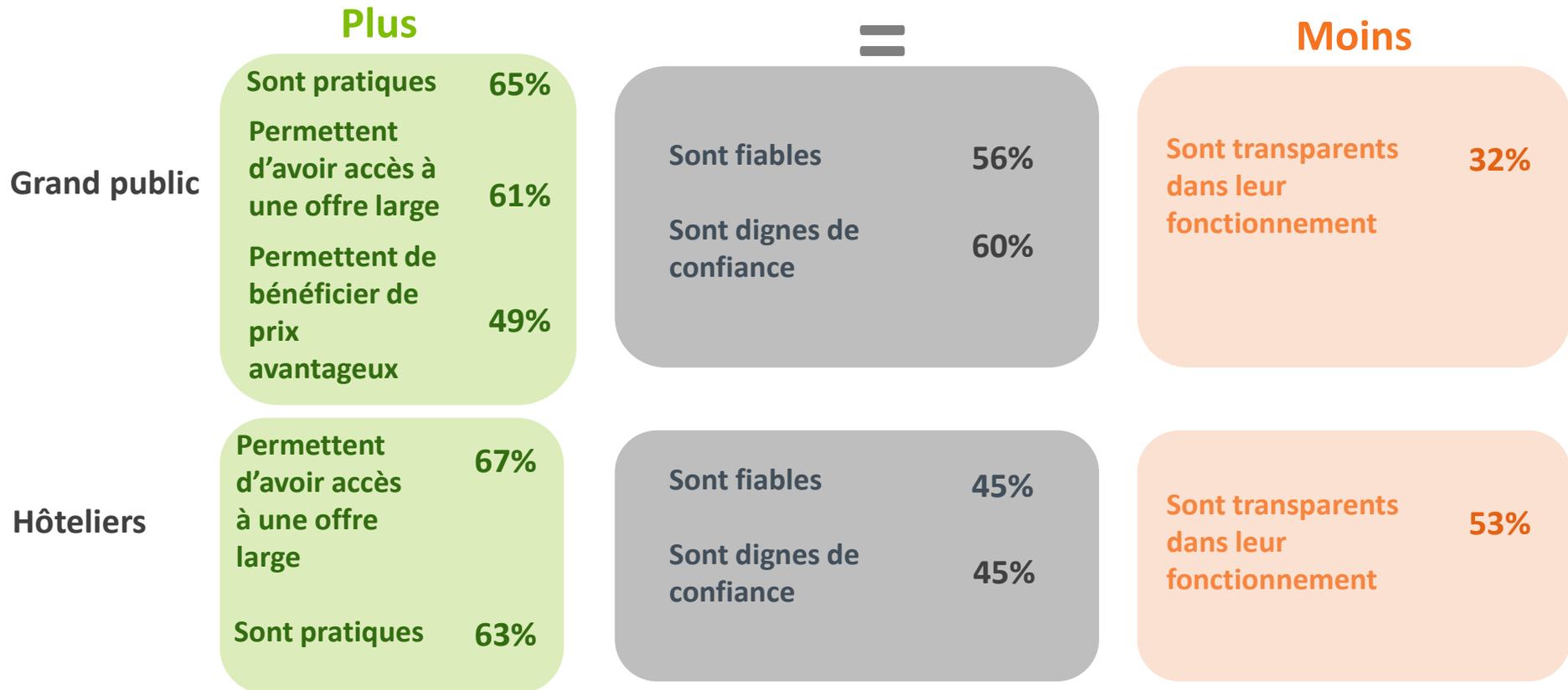
Auprès des connaisseurs, Booking.com se distingue d'autres sites concurrents en termes d'image

Et pour chacun des sites suivants qui permettent de réserver des hôtels ou des hébergements par Internet, diriez-vous que vous en avez une bonne image ou une mauvaise image. 0 signifie que vous en avez une très mauvaise image et 10 que vous en avez une très bonne image ?



Les principaux atouts des sites de réservation d'hébergements en ligne par rapport aux autres modes de réservation résident dans le fait d'être pratiques et de permettre l'accès à une offre large

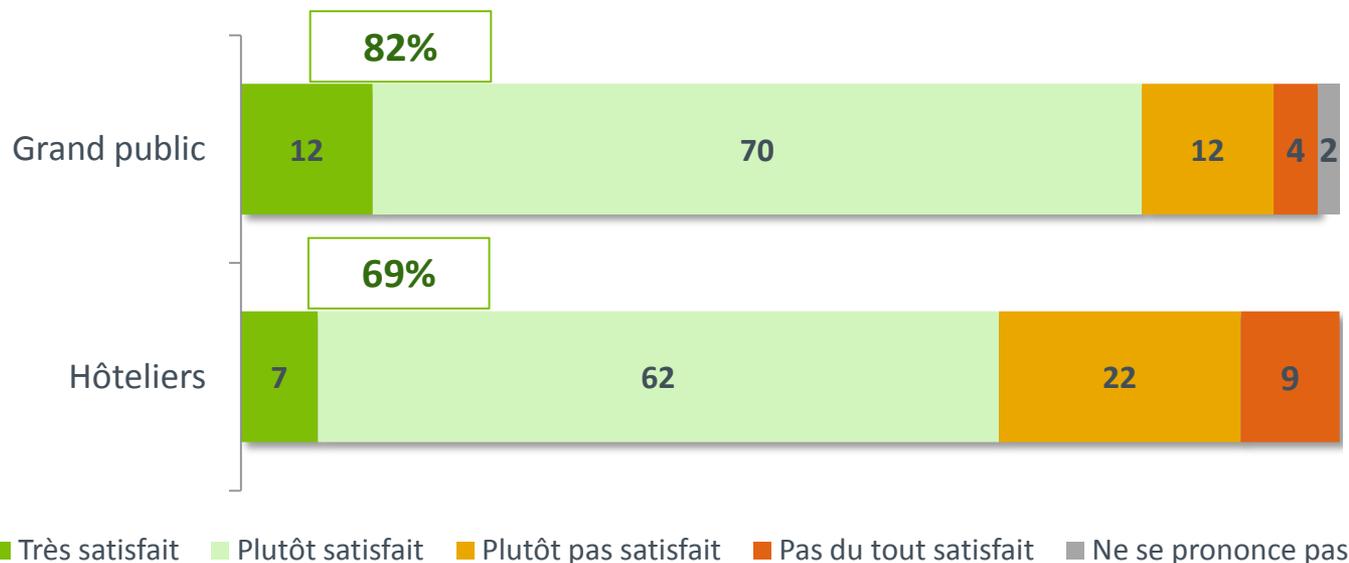
D'après votre expérience ou ce que vous en savez, par rapport aux autres modes de réservation, diriez-vous des sites internet de réservation d'hébergements en ligne qu'ils [...] plus, moins ou ni plus ni moins ?



Une satisfaction majoritaire et élevée auprès des utilisateurs / professionnels inscrits sur les sites de réservation d'hébergement en ligne

En pensant à votre expérience sur ces sites internet de réservation d'hébergements en ligne, diriez-vous que vous avez été/ vous êtes très satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait ou pas du tout satisfait ?

Total Utilisateurs / inscrits, en %



Une répercussion attendue de la hausse de la TVA qui entrera en vigueur dès janvier 2014 sur les prix des établissements

Une hausse de la TVA pour le secteur de l'hôtellerie et de la restauration entrera en vigueur en janvier 2014. Ce taux passera de 7% à 10%. Pensez-vous que ... ?

- A tous, en % -

