



Agence de **communication digitale 360°**

Suivez l'actualité et les dernières tendances du web sur notre

[blog](#)

Les Chiffres Clés du Secteur du tourisme en 2020

L'industrie du **tourisme** est aujourd'hui intimement liée au web. Ce secteur a été l'un des premiers à s'adapter à la transformation digitale. L'**e-tourisme** a explosé et il détient la troisième place dans le commerce sur Internet après la mode et les produits culturels.

Le touriste est de plus en plus autonome dans l'organisation et la préparation de son voyage, et les possibilités de partir à des prix concurrentiels sont nombreuses. La mondialisation a considérablement augmenté la taille du marché. Les nouvelles technologies ont un impact sur le tourisme et il faut désormais penser la communication et le marketing en fonction.

Voici quelques **tendances** et **chiffres clés** du secteur **touristique** en **2020** et 2021. Ils aident à comprendre les enjeux du web afin de trouver sa place dans un marché aussi concurrentiel que celui du tourisme.

La place du web dans le secteur du tourisme

Les Français utilisent Internet au quotidien pour chercher des informations et faire des achats. Ces nouvelles habitudes concernent-elles aussi le tourisme ?

- 55 % des Français ont utilisé Internet pour des réservations de séjours en 2018, contre 50 % en 2016, selon une étude du cabinet Raffour Interactif.
- 79 % des touristes français ont cherché en ligne des informations pour préparer leurs vacances et week-ends.
- En 2019, l'e-tourisme représente 46 % du marché français du secteur selon la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (Fevad).

En 2020, difficile d'actualiser ces chiffres clés du secteur du tourisme à l'heure de la crise du coronavirus. Elle a des impacts encore difficilement mesurables sur les habitudes des voyageurs. Statista note au mois de mars, une diminution nette de la fréquentation des sites Internet liés au tourisme.

- Le trafic sur les sites Internet d'agences de voyage a diminué de 25 % entre mars et janvier.
- La durée moyenne d'une session a baissé de 17 %.
- Le nombre de pages visitées, de 15 %.
- Selon la Fevad, les ventes en ligne de voyages ont diminué en mars de 60%.

Cependant, les acteurs du tourisme digital sont plutôt optimistes pour les mois à venir. L'écho touristique a sondé fin mai les 46 membres du Club Tourisme et Technologie (CTT).

- 72 % des interrogés annoncent une reprise au second semestre 2020.
- 24 % l'imaginent au premier semestre 2021.

Les tendances et chiffres clés du tourisme sur mobile

Le smartphone s'impose de plus en plus comme l'outil de navigation principal. Dans le secteur du tourisme, les chiffres ne dérogent pas à la règle et les réservations de voyage progressent aussi sur mobile. Surtout lorsqu'il s'agit de réserver à la dernière minute ou au cours de son voyage.

- 58 % ont utilisé leur mobile ou leur tablette plutôt qu'un ordinateur pour chercher des informations selon le cabinet Raffour Interactif.
- Cette tendance est confirmée par les professionnels du tourisme. Frédéric Pilloud, directeur du digital chez Misterfly, annonce qu'en décembre 2019, 55 % de leurs réservations proviennent de mobiles.

Les technologies innovantes dans le marketing du tourisme

Booking a réalisé une enquête et interrogé 22 000 personnes dans 29 pays différents pour connaître les tendances actuelles qui se dégagent dans le tourisme. « *En 2020, les voyageurs laisseront encore plus la technologie les guider dans leurs choix* », conclut Booking.

- 59 % des sondés souhaitent faire confiance à la technologie pour des conseils d'expériences inédites.
- 46 % sont prêts à utiliser une application de voyage pour les guider et réserver leurs vacances.

Le futur du tourisme connecté serait donc les applications basées sur l'intelligence artificielle et le big data. La compilation des données des transactions, des réseaux sociaux et du comportement de l'internaute va permettre de connaître le voyageur. Il sera alors facile de lui suggérer des expériences au plus proches de ses envies et de ses habitudes de recherches.

D'après une étude de Sojern, dès 2021 et au cours des 5 prochaines années, les marketeurs pensent que les nouvelles technologies vont impacter la communication dans le tourisme. Ils estiment une augmentation de :

- 20 % de la place de la réalité augmentée ;
- 17 % du rôle des datas ;
- 13 % de la part de l'intelligence artificielle et de la recherche vocale.

Les plateformes, ces géants du tourisme sur Internet

Les OTA (Online Tourism Agency) sont les leaders du marché. Ces agences de voyage en ligne qui rassemblent différents services sur leur plateforme (réservation d'hôtel, de transport, d'activités, etc.) détiennent 71 % de parts de marché mondial.

- 49 % est détenu par le groupe Booking.
- 20 % par Expedia.

Ces leaders du marché du tourisme en 2020 ont compris que les investissements en référencement sont indispensables à leur stratégie de communication :

- Booking investit 8 milliards de dollars dans le SEO.
- Expedia, quant à lui, dépense 6 milliards pour un chiffre d'affaires d'environ 140 milliards de dollars.

La Fevad et Médiamétrie proposent, 4 fois par an, des chiffres de l'audience des sites e-commerce en France. En 2020, voici le top 3 des plateformes touristiques présentes sur le marché français :

- Booking reste la première loin devant les autres. Elle est citée par 40 % des répondants ;
- Oui.sncf est en seconde place avec 30 % ;
- Airbnb en troisième avec 24,8 %.

Les tendances et chiffres clés du secteur du tourisme 2020 sur les réseaux sociaux

Facebook et Instagram sont des canaux indispensables aujourd'hui pour cibler une audience. Dans le secteur du tourisme, leur portée et influence sont particulièrement fortes. Voici quelques chiffres tirés d'une étude de la société Schofield's, ainsi que celle de la SNCF associée au Cabinet Bolero :

- En 2019, 1 000 000 de hashtags relatifs au voyage sont recherchés par semaine.
- Le hashtag « travel » est en position numéro 3 en fréquence d'utilisation.
- 34 % des sondés français utilisent les réseaux sociaux pour s'inspirer pour leurs voyages et 51 % des « millenials » (18 – 34 ans).
- 62 % des instagrammeurs choisissent une destination en s'inspirant en ligne selon Julie Pellet, au service communication d'Instagram.
- 68 % des utilisateurs de Pinterest font des recherches par rapport au lieu qu'ils ont prévu de visiter selon Adrien Boyer, le directeur France.
- 70 % des « millenials » choisissent leur destination en s'inspirant des posts d'Instagram
- 64 % des voyageurs postent des photos de voyages sur les réseaux et 73 % des

« millenials ».

Quels sont les impacts de tous ces chiffres sur votre stratégie de communication ?
Comment trouver sa place sur le marché du tourisme si concurrentiel ?

Il est certain que seuls ceux qui sauront s'adapter aux nouvelles technologies et aux habitudes des consommateurs arriveront à tirer leur épingle du jeu. Si vous souhaitez en savoir plus sur les stratégies de marketing à adopter pour valoriser votre entreprise, marque ou établissement touristique, notre agence [Alioze](#) est [spécialisée dans la communication tourisme](#).

Découvrez aussi :

- [Les chiffres clés du secteur de la beauté](#)
- [Les chiffres clés du secteur du luxe](#)
- [Les chiffres clés du secteur de la mode](#)
- [Les chiffres clés du secteur du tourisme](#)
- [Les chiffres clés du secteur de la food](#)
- [Les chiffres clés du secteur de la santé](#)
- [Les chiffres clés du secteur de l'immobilier](#)
- [Les chiffres clés du secteur de l'horlogerie](#)
- [Les chiffres clés du secteur de l'éducation et de l'enseignement](#)
- [Les chiffres clés du secteur des avocats](#)
- [Les chiffres clés du secteur de la culture](#)
- [Les chiffres clés du secteur de l'automobile](#)
- [Les chiffres clés du secteur des vins et spiritueux](#)
- [Les chiffres clés du secteur des enfants et de la jeunesse](#)
- [Les chiffres clés du secteur de l'hôtellerie](#)
- [Les chiffres clés du secteur de la joaillerie](#)

Retrouvez également notre article sur tous les [chiffres et tendances du web](#)

Sources :

- [lehotouristique.com](#) :
 - [E-tourisme, les tendances à l'horizon 2020](#)
 - [Dossier de l'été : les chiffres clés de l'e-tourisme](#)
 - [Le top 10 des sites voyages](#)
 - [Les ventes en ligne de voyage plongent de 60% en mars](#)
- [Veilleinfotourisme.fr](#) :
 - [Le mobile va bientôt dépasser l'ordinateur dans les réservations de voyages](#)
 - [Tourisme : l'e-commerce va t-il bientôt dépasser le commerce physique ?](#)
- [statista.com](#)
- [abime-concept.com](#)
- [criteo.com](#) (PDF)
- [lesechos.fr](#)
- [traverprediction2020.com](#)
- [hotel-skipper.fr](#)

- powertrafic.fr
- travolution.com
- socialtoaster.com
- veilleinfotourisme.fr
- tourhebdo.com

