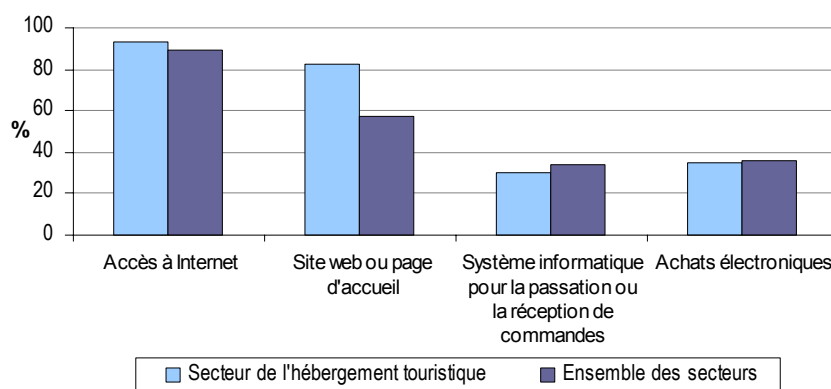


Les TIC dans le secteur du tourisme

Faits marquants

- Les sites web ou les pages d'accueil ainsi que l'utilisation d'Internet sont bien plus répandus dans le secteur de l'hébergement touristique que dans l'économie dans son ensemble.
- 82% des entreprises du secteur de l'hébergement touristique possèdent un site web ou une page d'accueil.
- 93% des entreprises du secteur de l'hébergement touristique sont connectées à Internet.
- En ce qui concerne les systèmes informatiques pour la gestion des commandes reçues ou passées et pour les achats en ligne, le secteur de l'hébergement touristique est en retard par rapport à l'ensemble de l'économie.
- L'observation du marché via Internet est une activité très fréquente dans le secteur de l'hébergement touristique.
- Les ventes en ligne sont une caractéristique clé du commerce électronique dans le secteur de l'hébergement touristique.
- L'utilisation des services de voyage et d'hébergement via Internet par les ménages et les individus croît de façon significative avec le niveau d'éducation.
- La tranche d'âge 25-34 ans est celle qui utilise le plus les services en ligne de voyage et d'hébergement.

Graphique 1: Entreprises utilisant des TIC, UE-25, 2004 (%)



Source: Enquête communautaire sur l'utilisation des TIC par les entreprises.

Introduction

Dans le contexte de la stratégie de Lisbonne qui vise à améliorer la compétitivité de l'économie européenne, il a été reconnu que les technologies de l'information et de la communication (TIC) exerçaient une influence considérable sur le potentiel de croissance économique. Au cours des 30 dernières années, l'industrie touristique a connu trois grandes vagues d'innovation dans le domaine des TIC: le système informatisé de réservation (SIR) dans les années 70, le système mondial de distribution (SMD) au cours des années 80 et Internet à partir du milieu des années 90. L'e-économie a donc provoqué de profonds changements dans la structure et l'organisation des marchés touristiques. Un nouveau profil d'activité a émergé, basé sur une concurrence accrue, sur de nouvelles méthodes d'achat et de vente et surtout sur la possibilité de faire des affaires autrement. Certaines caractéristiques de ce nouveau profil d'activité du secteur de l'hébergement touristique par rapport à celui de l'ensemble de l'économie seront illustrées dans les graphiques présentés ci-après.

La mise en œuvre de la stratégie de Lisbonne, notamment par le biais du plan d'action « eEurope 2005 – Une société de l'information pour tous » comporte un certain nombre de mesures destinées à faciliter l'incorporation des TIC par les entreprises, à encourager le développement des e-services et à promouvoir un accès plus convivial aux outils d'information et de communication pour les citoyens. Le présent numéro des Statistiques en bref présente certaines des principales caractéristiques de l'utilisation des TIC dans le secteur de l'hébergement touristique. Les données présentées ont été collectées dans le cadre de l'enquête communautaire sur l'utilisation des TIC par les ménages et les individus et de l'enquête communautaire sur l'utilisation des TIC par les entreprises.

Statistiques en bref

INDUSTRIE, COMMERCE ET SERVICES

POPULATION ET CONDITIONS SOCIALES

SCIENCE ET TECHNOLOGIE

34/2005

Auteur

François-Carlos BOVAGNET

Contenu

Faits marquants.....	1
Introduction	1
Pour de nombreuses entreprises, avoir un accès Internet est essentiel	2
Plus de 82% des entreprises possèdent un site web ou une page d'accueil	2
Moins d'une entreprise sur trois possède un système informatique lui permettant de gérer la réception ou la passation de commandes	3
L'observation du marché: une caractéristique essentielle du commerce électronique dans le secteur touristique	3
Les services de voyage et d'hébergement attirent 23% des utilisateurs d'Internet	5
La proportion d'utilisateur d'Internet augmente avec le niveau d'éducation..	5
Les 25-34 ans sont les plus gros utilisateurs de services en ligne de voyage et d'hébergement	6



Pour de nombreuses entreprises, avoir un accès Internet est essentiel

Internet est devenu un outil majeur dont l'utilisation est largement répandue dans le secteur de l'hébergement touristique. En 2004, 93,2% des entreprises de ce secteur possédaient un accès à Internet, contre 88,9% pour l'ensemble de l'économie. La proportion d'entreprises d'hébergement ayant un accès à Internet dépasse celle de tous les autres secteurs dans 14 pays de l'UE; parmi ceux-ci, la Slovaquie et la Finlande déclarent les taux les plus élevés de l'Union, avec 100% de leurs entreprises d'hébergement qui utilisent Internet. Avec 77,7%, la Lituanie est le pays avec la proportion la plus basse.

En ce qui concerne les moyens d'accéder à Internet, la « politique eEurope » favorise la diffusion de la large bande qui permet de transporter plus d'informations à une vitesse plus élevée par rapport aux lignes commutées traditionnelles. Toutefois, l'adoption de la technologie de la large bande par le secteur de l'hébergement touristique est loin d'être généralisée, ainsi que le montre le tableau 1. Dans plus de la moitié des pays pour lesquels des données comparables sont disponibles, la proportion de connexions à large bande pour l'économie dans son ensemble est supérieure à celle du secteur de l'hébergement touristique. En moyenne, dans l'UE-25, seulement 48,3% des entreprises d'hébergement touristique utilisent la large bande, alors que pour l'ensemble des entreprises, cette proportion s'élève à 52,1%. En 2004, la large bande représentait 50% ou plus de l'ensemble des connexions Internet dans 11 pays. Les pays nordiques et l'Espagne sont ceux qui, à cet égard, enregistrent les taux les plus élevés: Danemark (87,8%), Espagne (81,3%), Suède (76,4%) et Finlande (74,9%). C'est en Slovaquie que la large bande est la moins répandue parmi les entreprises du secteur de l'hébergement touristique (13,7%).

Tableau 1: Proportion d'entreprises ayant un accès à Internet, 2004 (%)

(%)	Secteur de l'hébergement touristique		Ensemble des secteurs	
	Internet	Large bande	Internet	Large bande
UE-25	93,2	48,3	88,9	52,1
Zone euro	93,5	48,4	90,3	55,9
BE	96,4	73,6	96,0	69,9
CZ	93,5	35,5	90,1	38,0
DK	97,1	87,8	97,4	79,8
DE	93,5	37,3	94,1	53,6
EE	88,6	69,0	90,0	67,7
EL	83,5	18,7	87,4	20,6
ES	93,0	81,3	87,4	71,6
FR ⁽¹⁾	82,6	32,0	82,9	49,1
IE	86,4	24,6	91,8	31,5
IT	95,3	58,2	87,4	51,3
CY	90,8	40,5	82,3	35,4
LV	82,8	42,3	74,1	44,8
LT	77,7	54,4	80,7	50,1
LU	80,5	46,8	89,8	48,0
HU	94,3	:	77,5	:
MT	:	:	:	:
NL	95,0	52,9	88,5	53,7
AT	96,4	50,3	93,7	54,8
PL	83,2	25,8	85,0	27,8
PT	95,3	57,5	77,3	48,6
SI	100,0	:	93,1	61,8
SK	84,3	13,7	71,3	24,8
FI	100,0	74,9	97,1	70,9
SE	98,2	76,4	95,9	74,7
UK	:	:	86,6	44,1
IS ⁽¹⁾	100,0	15,4	97,4	19,9
NO	98,0	:	85,5	60,3
BG	73,1	29,8	61,8	28,4
RO	69,3	6,7	52,2	7,0

⁽¹⁾ 2003. Note: Données non disponibles pour LI, CH, HR et TR.
Source: Enquête communautaire sur l'utilisation des TIC par les entreprises.

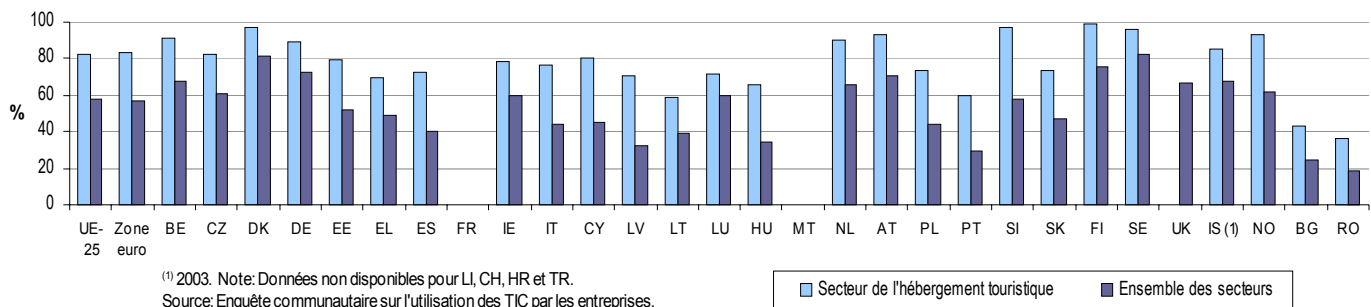
Plus de 82% des entreprises possèdent un site web ou une page d'accueil

Les sites web et les pages d'accueil sont le point de départ du commerce électronique. En permettant à l'ensemble des utilisateurs potentiels d'avoir accès instantanément à des informations détaillées et donc en supprimant aussi facilement les distances, le commerce électronique a conduit à une modification des conditions concurrentielles en vigueur dans le secteur touristique.

En conséquence, avec 82,3% des entreprises du secteur de l'hébergement qui possèdent un site web ou une page

d'accueil, la moyenne de l'UE-25 pour ce secteur est sensiblement plus élevée que celle de l'économie dans son ensemble (57,7%). Tous les pays pour lesquels des données sont disponibles sont dans la même situation. Les pourcentages les plus élevés sont enregistrés en Finlande (98,6%), au Danemark (97,1%), en Slovaquie (97,1%), en Suède (96,5%), en Autriche (93,5%) et en Belgique (91,2%). Les pourcentages les plus bas sont observés en Lituanie (59,2%) et au Portugal (59,4%).

Graphique 2: Proportion d'entreprises disposant d'un site web ou d'une page d'accueil, 2004 (%)



⁽¹⁾ 2003. Note: Données non disponibles pour LI, CH, HR et TR.
Source: Enquête communautaire sur l'utilisation des TIC par les entreprises.

Moins d'une entreprise sur trois possède un système informatique lui permettant de gérer la réception ou la passation de commandes

Les systèmes informatiques sont de différents types et ont différents niveaux de sophistication et de complexité. Ils vont de systèmes simples gérant la réception et la passation de commandes à des systèmes intégrant totalement les ventes, la facturation, la comptabilité et la gestion des stocks. Le niveau de sophistication adopté dépend généralement des caractéristiques du secteur (notamment du type de biens ou de services produits, des caractéristiques de la chaîne de production, de la structure de la demande, etc.) et des coûts d'investissement et de maintenance supportés. Dans des secteurs comme l'industrie manufacturière, l'accent est généralement mis sur la chaîne de production, tandis que dans le secteur du tourisme, la conception des systèmes informatiques vise à la mise en place de nouveaux canaux de commercialisation et de vente.

Il ressort des données disponibles pour l'UE-25 qu'en 2004, 30,3% des entreprises du secteur de l'hébergement touristique possédaient un système informatique leur permettant de gérer la réception et la passation de commandes. Ce chiffre est inférieur à celui de l'économie dans son ensemble (33,8%). Il est intéressant de noter qu'en Estonie, Lituanie, Hongrie, Slovaquie et Finlande la situation

est inversée: la proportion d'entreprises du secteur de l'hébergement est supérieure à celle de l'économie dans son ensemble. En la matière, c'est la Finlande (66,1%) qui vient en tête, tandis que la Slovénie (10,3%) et l'Espagne (10,4%) sont les deux pays avec les pourcentages les plus faibles.

Parmi les entreprises d'hébergement touristique qui possèdent un système informatique leur permettant de gérer la réception et la passation des commandes, 73,2% ont installé un système de facturation et de paiement. Ce chiffre reste inférieur à celui enregistré pour l'ensemble de l'économie (76,1%). Toutefois, la proportion des entreprises concernées du secteur de l'hébergement touristique est supérieure à celle des entreprises de l'ensemble de l'économie en Belgique, en Allemagne, en Espagne, à Chypre, en Lettonie, en Lituanie, en Slovénie et en Slovaquie. Deux pays - la Slovénie et la Slovaquie - occupent la première place dans l'UE avec 100% des entreprises du secteur de l'hébergement touristique possédant ce type de système informatique. C'est l'Irlande qui vient en dernière position dans l'UE avec 51,7%.

Tableau 2: Entreprises disposant d'un système informatique pour la gestion de la réception et de la passation de commandes, 2004 (%)

(%)	UE-25	Zone euro	BE	CZ	DK	DE	EE	EL	ES	FR	IE	IT	CY	LV	LT	LU	HU
Entreprises disposant d'un système informatique																	
Secteur de l'hébergement touristique	30,3	30,5	22,3	:	:	34,1	45,7	25,7	10,4	:	29,6	31,8	26,7	30,3	25,2	32,5	49,3
Ensemble des secteurs	33,8	39,9	55,3	:	40,1	47,4	30,9	39,1	13,5	:	40,4	38,7	34,8	15,9	20,8	42,2	35,4
Dont: entreprises disposant d'un système de facturation et de paiement																	
Secteur de l'hébergement touristique	73,2	75,1	82,5	:	:	72,7	79,6	68,4	96,1	:	51,7	87,8	96,2	94,9	84,6	56,0	:
Ensemble des secteurs	76,1	80,0	78,0	:	76,9	71,6	78,7	87,1	86,3	:	59,7	93,1	92,8	81,5	77,8	68,1	3,8
(%)	MT	NL	AT	PL	PT	SI	SK	FI	SE	UK	IS	NO	BG	RO			
Entreprises disposant d'un système informatique																	
Secteur de l'hébergement touristique	:	53,0	30,3	19,8	28,6	10,3	32,6	66,1	23,3	:	23,1 ⁽¹⁾	42,8	4,3	66,7			
Ensemble des secteurs	:	64,2	41,0	20,1	35,3	24,2	22,6	65,4	29,3	14,6	:	35,1	6,6	57,0			
Dont: entreprises disposant d'un système de facturation et de paiement																	
Secteur de l'hébergement touristique	:	79,1	55,6	61,0	65,9	100,0	100,0	79,5	54,5	:	100,0 ⁽¹⁾	43,3	61,5	65,9			
Ensemble des secteurs	:	85,0	67,2	70,6	90,5	74,0	86,9	87,2	75,8	54,6	:	72,1	69,7	82,0			

⁽¹⁾ 2003.

Note: Données non disponibles pour LI, CH, HR et TR.

Source: Enquête communautaire sur l'utilisation des TIC par les entreprises.

L'observation du marché: une caractéristique essentielle du commerce électronique dans le secteur touristique

En matière de tourisme, ce sont essentiellement les clients qui font le marché. Dans ce secteur, Internet est devenu un moyen essentiel de communication et de réalisation des opérations. Il est utilisé tant au stade de la prévente (pour fournir et obtenir des informations) qu'à celui de la commande en ligne (par exemple réservation de chambres d'hôtel).

L'observation du marché est une caractéristique très importante du commerce électronique dans le secteur touristique. Dans tous les pays (à l'exception de la France) pour lesquels des données sont disponibles, la proportion d'entreprises du secteur de l'hébergement touristique qui suit l'évolution du marché via Internet est supérieure à celle de l'ensemble des entreprises.

Toutefois, la différence en points de pourcentage varie de 0,2 en Grèce à 27,6 en Lituanie. Les pourcentages les plus élevés sont enregistrés en Hongrie (85,1%), en République tchèque (85,3%, données 2003), à Chypre (81,9%) et en Lituanie (80,0%) ; le pourcentage le plus bas est relevé en Italie 45% (données 2003).

En matière d'intégration de sa chaîne d'approvisionnement, l'industrie touristique en est encore à un stade peu avancé. Cela devrait changer en raison du poids croissant des différents intermédiaires, notamment les tour-opérateurs ou les intermédiaires en ligne, qui devrait conduire à une augmentation du niveau de l'activité « b2b » (entreprises à entreprises). Cette évolution ne devrait cependant pas atteindre le niveau

d'intégration observé dans des secteurs comme l'industrie manufacturière où les économies de coûts sont potentiellement plus élevées. Ainsi qu'il ressort du tableau 3, le commerce électronique dans le secteur du tourisme se caractérise par un niveau peu élevé des achats en ligne par les entreprises de l'UE-25 ayant un accès à Internet: 34,7% de celles actives dans le secteur de l'hébergement touristique ont procédé à des achats en ligne en 2004 contre 35,5% de l'ensemble des entreprises. Dans 13 des 21 pays observés, les achats en ligne sont plus fréquents dans l'ensemble de l'économie que dans le secteur de l'hébergement touristique. La proportion la plus élevée d'entreprises effectuant des achats par Internet est observée en Suède (73,9%) et en Finlande (73,8%) ; ces deux pays sont suivis, assez loin toutefois, par l'Autriche (53,0%), l'Irlande (51,3%) et l'Allemagne (49,7%). Ces pays sont les seuls qui déclarent qu'au moins la moitié de leurs entreprises du secteur de l'hébergement touristique utilisent Internet pour acheter des biens et des services. Parmi les pays de l'UE pour lesquels des données sont disponibles, les pourcentages les plus faibles sont

observés en Slovaquie (6,0%), en Pologne (6,0%) et en Lettonie (5,2%).

Une caractéristique fondamentale du commerce électronique dans le secteur du tourisme est l'importance des ventes en ligne. Si on considère les entreprises qui ont un accès à Internet, celles du secteur de l'hébergement touristique réalisent des pourcentages de ventes en ligne sensiblement plus élevés – en moyenne trois fois plus importants – que les entreprises de l'économie dans son ensemble et ce, dans tous les pays déclarants. Dans la zone euro, 44,1% des entreprises d'hébergement touristique possédant un accès à Internet ont vendu des services en ligne en 2004, pour seulement 12,7% pour l'ensemble des secteurs. Les pourcentages les plus élevés d'entreprises réalisant des ventes en ligne sont observés au Danemark (81,4%), en Irlande (72,4%), en Finlande (66,6%), aux Pays-Bas (63,9%), en Suède (59,3%) et en Autriche (50,9%). Les plus faibles sont relevés en Pologne (10,0%) et en Lettonie (8,7%).

Tableau 3: Entreprises ayant un accès à Internet: proportion utilisant Internet pour leurs activités, par type d'opérations, 2004 (%)

(%)	UE-25	Zone euro	BE	CZ	DK	DE	EE	EL	ES	FR	IE	IT	CY	LV	LT	LU	HU
Observation du marché																	
Secteur de l'hébergement touristique	: 56,1 ⁽¹⁾	65,6	85,3 ⁽¹⁾		66,9		59,6	61,8	47,0 ⁽¹⁾	54,5	45,3 ⁽¹⁾	81,9	70,7	80,0	64,5	85,1	
Ensemble des secteurs	: 46,2 ⁽¹⁾	56,9	83,4 ⁽¹⁾		37,5	64,6		59,4	43,1	55,4 ⁽¹⁾	35,2	27,3 ⁽¹⁾	70,0	62,7	52,4	40,7	72,5
Achats																	
Secteur de l'hébergement touristique	34,7	35,2	47,2	31,1		49,7	33,8	17,3	7,9		51,3	15,0	26,0	5,2	26,3	41,9	6,1
Ensemble des secteurs	35,5	34,1	40,4	34,7	59,3	53,8	34,4	15,3	10,2		52,6	16,9	32,4	9,0	16,0	36,6	17,9
Ventes																	
Secteur de l'hébergement touristique	: 44,1	42,9	42,4	81,4	47,0	31,8	43,3	17,3			72,4	27,0 ⁽¹⁾	45,8	8,7	32,5	37,1	14,9
Ensemble des secteurs	12,5	12,7	15,4	14,6	27,3	17,3	9,7	6,1	1,9	0,0	30,6	9,5 ⁽¹⁾	8,6	1,7	6,0	12,1	7,4
(%)	MT	NL	AT	PL	PT	SI	SK	FI	SE	UK	IS	NO	BG	RO			
Observation du marché																	
Secteur de l'hébergement touristique	: 79,0	61,7	57,2	73,0		69,1		62,2			53,9 ⁽¹⁾	48,8	67,3	58,8			
Ensemble des secteurs	: 75,3	49,3	51,4	43,3		67,7		48,1			59,6 ⁽¹⁾	40,4	61,6				
Achats																	
Secteur de l'hébergement touristique	: 38,7	53,0	6,0	8,7	6,0	16,9	73,8	73,9				52,4	2,7	4,3			
Ensemble des secteurs	: 32,4	40,9	11,4	20,8	27,4	22,9	72,9	71,3	48,5			55,3	11,8	3,7			
Ventes																	
Secteur de l'hébergement touristique	: 63,9	50,9	10,0	46,0			66,6	59,3			46,2 ⁽¹⁾	66,2	5,8	15,5			
Ensemble des secteurs	0,0	21,1	15,5	4,4	7,8	11,5	9,1	19,9	20,2	13,4	6,1 ⁽¹⁾	23,4	4,4	4,2			

⁽¹⁾ 2003.

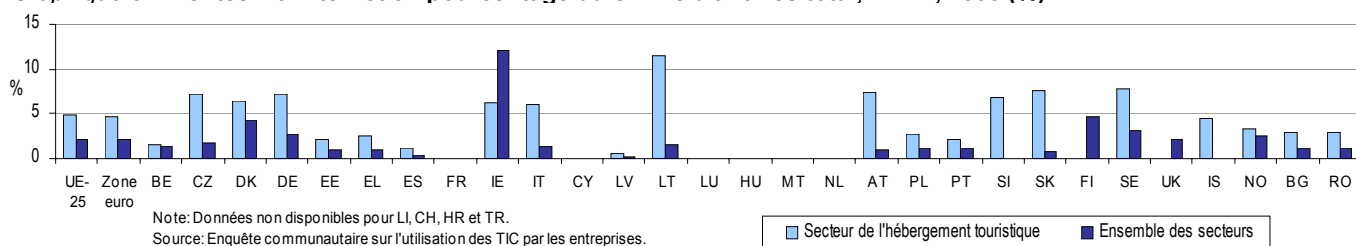
Note: Données non disponibles pour LI, CH, HR et TR.

Source: Enquête communautaire sur l'utilisation des TIC par les entreprises.

Conséquence directe de l'importance des ventes en ligne dans le cadre du tourisme, la part des ventes par Internet dans le chiffre d'affaires total du secteur dépasse celle de l'ensemble de l'économie. Néanmoins, cette part est appelée à se développer. L'impact réel d'Internet sur les ventes est loin d'être totalement reflété dans les chiffres des ventes en ligne puisque le stade de la prévente n'est pas pris en considération. En 2004, la part des ventes en ligne dans le chiffre d'affaire total des entreprises d'hébergement touristique s'est élevée à 4,8% dans l'UE-25, contre 2,1% pour l'ensemble de l'économie. À l'exception de

l'Irlande, les chiffres enregistrés par le secteur de l'hébergement touristique sont supérieurs dans tous les pays déclarants à ceux observés pour l'ensemble des secteurs. En Italie, en Lituanie, en Autriche et en Slovaquie, le pourcentage observé pour le secteur de l'hébergement touristique est au moins cinq fois supérieur à celui constaté pour l'ensemble de l'économie. Ce sont la Lituanie (11,5%), la Slovaquie (7,5%) et la Suède (7,8%) qui déclarent la plus forte proportion de ventes par Internet dans l'UE. À l'opposé, l'Espagne (1,2%) et la Lettonie (0,6%) viennent en dernières positions.

Graphique 3: Ventes via Internet en pourcentage du chiffre d'affaires total, HTVA, 2003 (%)



Note: Données non disponibles pour LI, CH, HR et TR.

Source: Enquête communautaire sur l'utilisation des TIC par les entreprises.

Les services de voyage et d'hébergement attirent 23% des utilisateurs d'Internet

Les utilisateurs d'Internet sont au centre des plans d'action eEurope. L'approche développée vise à permettre aux citoyens d'accéder de façon plus conviviale à l'information et aux services électroniques. Promouvoir de nouvelles méthodes d'achat et de vente permet de mieux adapter les produits et services et est donc une composante essentielle du nouveau modèle d'activités généré par l'e-économie.

En ce qui concerne l'industrie touristique, certains des nouveaux services en ligne comme ceux offerts par les intermédiaires en ligne, les tours-opérateurs ou des entreprises individuelles par le biais de leur site web sont très importants en matière de voyage et d'hébergement. Ces nouveaux services peuvent être utilisés par les ménages ou les individus pour passer leurs commandes en ligne ou, à tout le moins, satisfaire leur besoin d'information (stade de la

pré-commande). Les données qui suivent sont tirées de l'enquête communautaire sur l'utilisation des TIC par les ménages et par les individus.

Ainsi que le montre le tableau 4, environ la moitié (49,3%) de la population de l'UE a utilisé Internet en 2004 (pour tous les types de motifs) au cours des douze mois qui ont précédé l'enquête et 23,2% l'ont fait à des fins touristiques (voyage et hébergement) au cours des trois derniers mois qui ont précédé l'enquête. Le Luxembourg (42,9%), le Royaume-Uni (42,8%) et la Finlande (42,3%) ont déclaré les pourcentages les plus élevés de personnes ayant utilisé Internet en 2004 à des fins de voyage et d'hébergement. Au cours de la même période, c'est la Lituanie qui a déclaré le pourcentage le plus faible (5,2%).

Tableau 4: Personnes ayant utilisé Internet pour des services de voyage et d'hébergement par rapport au total des utilisateurs d'Internet, 2004 (%)

(%)	UE-25	Zone euro	BE	CZ	DK	DE	EE	EL	ES	FR	IE	IT	CY	LV	LT	LU	HU
Pour des services de voyage et d'hébergement (au cours des 3 derniers mois)	23,2	:	:	10,9	32,4	31,6	:	10,3	9,8	:	17,9	:	11,4	9,4	5,2	43,0	11,8
Ensemble des utilisateurs d'Internet (au cours des 12 derniers mois)	49,3	48,0	:	35,5	80,9	64,7	53,2	21,4	44,0	:	37,0	33,2	33,8	38,6	31,2	65,9	29,1
(%)	MT	NL	AT	PL	PT	SI	SK	FI	SE	UK	IS	NO	BG	RO			
Pour des services de voyage et d'hébergement (au cours des 3 derniers mois)	:	:	14,5	7,5	9,1	16,0	15,9	42,3	28,6	42,8	51,1	39,9	2,4	0,9			
Ensemble des utilisateurs d'Internet (au cours des 12 derniers mois)	:	:	54,3	32,5	31,8	40,8	52,9	72,4	83,9	65,6	83,9	77,7	18,1	14,5			

Note: Données non disponibles pour LI, CH, HR et TR.

Source: Enquête communautaire sur l'utilisation des TIC par les ménages.

La proportion d'utilisateur d'Internet augmente avec le niveau d'éducation

L'utilisation des services en ligne semble étroitement liée au niveau d'éducation. L'utilisation d'Internet croît en proportion de l'augmentation du niveau d'éducation: de 26,8% pour ceux qui ont un niveau d'éducation bas à 79,5% pour ceux qui ont un niveau d'éducation élevé.

Cette tendance générale est également observée et même renforcée parmi les utilisateurs d'Internet qui ont recours à celui-ci pour des services de voyage et d'hébergement. Les taux varient de 8,3% pour ceux qui ont un niveau d'éducation bas à 43,5% pour ceux qui ont un niveau d'éducation élevé. Néanmoins, le pourcentage d'utilisation de services de voyage et d'hébergement déclaré par les utilisateurs d'Internet ayant un niveau d'éducation bas semble particulièrement faible. C'est le cas, en particulier, des nouveaux États membres et des pays méditerranéens. En Grèce,

par exemple, la proportion des personnes bien éduquées ayant utilisé Internet pour des services de voyage et d'hébergement est 17 fois plus élevée que celle des personnes ayant un niveau d'éducation bas. C'est en Finlande (24,1%) que l'on observe le pourcentage le plus élevé de personnes ayant un niveau d'éducation bas et utilisant Internet à des fins de voyage et d'hébergement. Les pourcentages les plus élevés pour les personnes ayant un niveau d'éducation moyen et supérieur sont déclarés par le Luxembourg (51,8%) et par le Royaume-Uni (67,6%). La Lituanie a déclaré les taux les plus bas d'utilisation Internet dans l'UE pour les trois niveaux d'éducation: 1,3% pour le niveau inférieur, 3,7% pour le niveau moyen et 9,7% pour le niveau supérieur.

Tableau 5: Personnes ayant utilisé Internet pour des services de voyage et d'hébergement par rapport au total des utilisateurs d'Internet, par niveau d'éducation, 2004 (%)

(%)	UE-25	Zone euro	BE	CZ	DK	DE	EE	EL	ES	FR	IE	IT	CY	LV	LT	LU	HU
Pour des services de voyage et d'hébergement (au cours des 3 derniers mois)																	
Bas	8,3	:	:	3,3	21,2	19,0	:	1,6	1,8	:	4,6	:	2,4	2,7	1,3	18,6	2,6
Moyen	25,7	:	:	10,1	33,4	32,1	:	14,2	13,9	:	19,6	:	9,1	7,3	3,7	51,8	20,9
Supérieur	43,5	:	:	33,0	46,0	48,0	:	27,2	23,8	:	40,1	:	28,0	25,6	9,7	66,7	39,7
Ensemble des utilisateurs d'Internet (au cours des 12 derniers mois)																	
Bas	26,8	25,2	:	26,2	69,7	0,0	45,2	4,3	18,6	:	19,0	13,7	14,1	23,2	28,6	42,0	13,5
Moyen	56,2	60,7	:	32,5	81,6	65,0	48,2	30,5	67,1	:	42,1	54,2	32,5	35,4	22,6	75,7	47,2
Supérieur	79,5	77,6	:	77,6	94,3	78,7	70,5	51,7	80,7	:	62,9	73,3	64,5	69,2	40,9	87,8	69,7
(%)	MT	NL	AT	PL	PT	SI	SK	FI	SE	UK	IS	NO	BG	RO			
Pour des services de voyage et d'hébergement (au cours des 3 derniers mois)																	
Bas	:	:	4,2	3,3	2,9	:	3,9	24,1	13,3	12,9	40,2	18,2	0,5	:			
Moyen	:	:	15,5	5,6	24,7	14,7	17,6	43,5	27,0	46,4	52,2	36,5	1,6	:			
Supérieur	:	:	28,9	28,1	34,8	50,7	36,0	63,2	41,9	67,6	69,8	58,5	7,7	:			
Ensemble des utilisateurs d'Internet (au cours des 12 derniers mois)																	
Bas	:	:	34,4	30,3	16,6	19,5	27,0	55,9	71,9	30,7	76,3	47,0	7,6	:			
Moyen	:	:	57,0	26,4	76,3	40,5	58,9	74,3	82,0	72,8	85,5	77,7	16,0	12,4			
Supérieur	:	:	79,3	72,5	87,2	88,3	82,5	90,3	95,2	88,1	96,7	92,3	41,0	54,3			

Note: Données non disponibles pour LI, CH, HR et TR.

Source: Enquête communautaire sur l'utilisation des TIC par les ménages.

Les 25-34 ans sont les plus gros utilisateurs de services en ligne de voyage et d'hébergement

Quand on ventile les données par tranche d'âge, les chiffres relatifs aux utilisateurs d'Internet montrent une image relativement homogène parmi les pays déclarants. Les plus jeunes sont les plus gros utilisateurs d'Internet, la tranche d'âge 16-24 ans ayant le plus haut taux d'utilisation dans tous

les pays de l'UE. Toutefois, les chiffres enregistrés pour les services de voyage et d'hébergement offrent une image plus contrastée. Dans 15 des 20 pays déclarants, c'est la tranche d'âge 25-34 ans qui enregistre à cet égard les pourcentages les plus élevés.

Tableau 6: Personnes ayant utilisé Internet pour des services de voyage et d'hébergement par rapport au total des utilisateurs d'Internet, par tranche d'âge, 2004 (%)

(%)	Pour des services de voyage et d'hébergement (au cours des 3 derniers mois)						Ensemble des utilisateurs d'Internet (au cours des 12 derniers mois)					
	16-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	16-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74
UE-25	25,9	32,4	28,9	23,0	15,4	6,7	78,5	65,0	56,6	45,0	28,0	10,8
Zone euro	:	:	:	:	:	:	77,6	65,2	56,9	44,8	25,3	9,8
BE	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:
CZ	15,4	15,7	15,1	11,4	6,3	0,8	71,2	46,3	43,3	32,6	16,2	2,0
DK	28,0	35,1	39,0	37,2	32,4	10,9	96,4	92,7	89,6	82,8	70,3	36,4
DE	35,6	48,7	38,0	33,6	20,0	10,0	:	:	79,0	65,7	:	:
EE	:	:	:	:	:	:	84,1	68,6	62,3	44,1	28,3	11,6
EL	19,7	15,5	13,6	6,5	1,2	0,8	44,9	30,8	27,1	12,4	3,0	1,2
ES	13,3	15,5	12,1	7,9	3,1	0,7	81,6	62,9	47,5	32,9	15,1	3,5
FR	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:
IE	15,7	26,1	24,2	17,0	9,6	1,8	48,9	47,3	43,5	31,5	17,0	6,3
IT	:	:	:	:	:	:	61,4	48,8	39,0	29,2	13,2	3,2
CY	13,9	20,1	13,4	7,5	3,9	2,3	67,4	48,1	33,1	19,5	10,2	4,2
LV	14,8	17,8	11,1	6,6	1,6	0,5	78,3	55,6	40,8	27,9	11,0	1,9
LT	7,7	8,0	6,4	3,9	2,0	0,6	75,3	38,1	28,0	19,9	8,3	2,1
LU	35,0	51,9	55,2	49,1	36,3	8,4	89,0	75,7	75,3	68,4	48,9	15,3
HU	24,4	17,5	11,2	9,7	:	:	69,7	37,7	27,9	21,2	9,2	1,9
MT	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:
NL	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:
AT	12,2	21,6	20,3	14,1	8,0	3,3	81,2	75,6	62,0	49,4	28,9	10,3
PL	11,3	13,5	7,0	5,3	3,8	1,1	71,7	42,5	26,4	20,9	12,7	3,1
PT	13,1	17,1	10,2	6,3	2,5	0,0	68,7	45,8	31,5	22,4	0,0	0,0
SI	23,9	30,2	15,0	0,0	0,0	0,0	79,5	63,2	41,1	32,1	0,0	0,0
SK	20,6	21,0	21,3	15,3	4,0	0,7	79,5	63,9	59,0	53,3	17,3	6,3
FI	44,6	58,1	57,9	43,0	31,9	7,4	97,5	95,6	86,8	71,3	55,3	13,5
SE	21,9	35,2	33,5	31,5	24,0	21,5	98,9	95,4	91,5	85,5	72,4	0,0
UK	46,9	56,2	51,4	44,9	31,0	13,8	86,4	83,1	73,0	66,7	45,2	23,8
IS	54,4	55,8	59,0	50,6	41,2	22,0	97,8	94,9	89,7	82,9	63,1	33,7
NO	48,6	48,7	46,6	43,3	27,5	10,0	98,4	92,1	88,6	80,7	57,9	22,2
BG	4,9	4,6	1,9	1,8	0,4	0,1	44,4	27,1	17,1	11,9	3,7	0,9
RO	1,1	1,4	1,2	0,6	0,4	0,1	33,2	18,0	13,7	9,9	3,4	0,6

Note: Données non disponibles pour LI, CH, HR et TR.

Source: Enquête communautaire sur l'utilisation des TIC par les ménages.

➤ CE QU'IL FAUT SAVOIR – NOTES MÉTHODOLOGIQUES

BE (Belgique), CZ (République tchèque), DK (Danemark), DE (Allemagne), EE (Estonie), EL (Grèce), ES (Espagne), FR (France), IE (Irlande), IT (Italie), CY (Chypre), LV (Lettonie), LT (Lituanie), LU (Luxembourg), HU (Hongrie), MT (Malte), NL (Pays-Bas), AT (Autriche), PL (Pologne), PT (Portugal), SI (Slovénie), SK (Slovaquie), FI (Finlande), SE (Suède), UK (Royaume-Uni), IS (Islande), LI (Liechtenstein), NO (Norvège), CH (Suisse), BG (Bulgarie), HR (Croatie), RO (Roumanie), TR (Turquie)

Symboles:

“.” Données non disponibles ou confidentielles

Sources des données:

Enquêtes sur l'utilisation des TIC par les entreprises et les ménages, 2004

Enquête communautaire sur l'utilisation des TIC par les entreprises:

Date de l'enquête: premier trimestre 2005

Période de référence: année 2004 pour les pourcentages des ventes/des achats et/ou année 2003.

Pondération des résultats: Les résultats présentés dans ce bulletin ont été pondérés par le nombre d'entreprises

Agrégation des résultats: un agrégat pour l'UE-25 est calculé lorsque des données sont disponibles pour 60% de la population et 55% des pays, à la fois dans l'UE-15 et dans les nouveaux États membres.

Aucune estimation n'est établie.

Activités couvertes

- **Secteur de l'hébergement touristique:** Ce secteur correspond aux classes 55.1 Hôtels et 55.2 Autres moyens d'hébergement de courte durée de la NACE Rev.1 ;
- **Économie au sens large (tous les secteurs de l'économie):** Il s'agit des 7 catégories suivantes de la NACE Rev.1: section D (industrie manufacturière), section F (construction), section G (commerce), section H (hôtels et restaurants, mais uniquement les classes 55.1 et 55.2), section I (transports et communications), section K (immobilier, location et services aux entreprises) et section O (services collectifs, sociaux et personnels, mais uniquement les classes 92.1 Activités cinématographiques et vidéo et 92.2 Activités de radio-télévision)

Classes de taille couvertes: entreprises comptant 10 salariés ou plus.

Pour une vue d'ensemble complète de la nomenclature NACE, veuillez consulter RAMON, le serveur de nomenclatures d'Eurostat à l'adresse suivante:

<http://www.europa.eu.int/comm/eurostat/ramon>

Enquête communautaire sur l'utilisation des TIC par les ménages et les individus

Unités d'échantillonnage: ménages et individus.

Date de l'enquête: avril/mai 2004.

Période de référence: période de trois mois avant l'enquête pour les personnes qui ont utilisé Internet pour des services de voyage, d'hébergement.

Période de douze mois avant l'enquête pour les personnes qui ont utilisé Internet pour tout autre motif.

Âge minimal des individus: 16 ans.

Âge maximal des individus: 74 ans.

Pondération des résultats: les résultats ont été pondérés par le nombre de ménages et le nombre d'individus

Agrégation des résultats: un agrégat pour l'UE-25 est calculé lorsque des données sont disponibles pour 60% de la population et 55% des pays, à la fois dans l'UE-15 et dans les nouveaux États membres.

Niveaux d'éducation: La Classification internationale type de l'éducation (CITE), dans sa version révisée de 1997, sert à déterminer les niveaux d'éducation atteints. Cette classification distingue sept grands niveaux qui ont été regroupés en trois pour les besoins de la présente enquête:

- bas (CITE 1 et 2): enseignement primaire et enseignement secondaire inférieur. Ces deux niveaux représentent normalement l'enseignement obligatoire;
- moyen (CITE 3 et 4): enseignement secondaire supérieur et post-secondaire non supérieur. Ce niveau commence généralement à la fin de l'enseignement obligatoire;
- supérieur (CITE 5 et 6): enseignement supérieur de premier et de second cycle.

Définitions

Système informatique: système faisant appel à des technologies de l'information utilisées en interne.

Ventes via Internet/chiffre d'affaires total: total des ventes via Internet subdivisées en ventes <1% du chiffre d'affaires et ventes >=1% du chiffre d'affaires. Seules les ventes >= 1% du chiffre d'affaires ont été considérées pour les pays suivants BE, BG, DK, EL, ES, LT, NO, FI, PT, RO, SE, SI et SK.

Large bande: service ou liaison permettant de transmettre un volume important d'informations comme, par exemple, des images de télévision ; on parle de large bande quand la largeur de bande est supérieure à 2Mbps.

Commerce entreprise à entreprise (b2b): échanges commerciaux réalisés entre entreprises via un Intranet, un Extranet ou Internet. Il peut s'agir d'opérations entre une entreprise et ses fournisseurs ou entre une entreprise et d'autres entreprises consommatrices finales. Ces échanges peuvent avoir lieu directement entre un acheteur et un vendeur ou par l'intermédiaire d'une tierce partie appelée intermédiaire en ligne.

Date d'extraction des données: 5 septembre 2005.

La présente publication a été préparée en collaboration avec Mathieu Mballa (commentaires) et Christiane Gengler (tableaux, graphiques et mise en page).

AUTRES STATISTIQUES EN BREF RÉCENTS SUR LE TOURISME:

Statistiques en bref 32/2005 – Hausse constante de l'emploi dans le secteur des hôtels et restaurants de l'UE élargie

Statistiques en bref 19/2005 – Tendances du tourisme estival en 2004









Statistiques en bref 13/2005 – Le tourisme dans l'Union européenne élargie

A PARAÎTRE:

Pocketbook « Tourisme »

Pour en savoir plus:

Les bases de données: [Site internet EUROSTAT/Page d'accueil/Données](#)

- [-]  **Industrie, commerce et services**
 - [+]  Industrie, commerce et services - vue horizontale
 - [+]  Statistiques par produits
 - [-]  Statistiques sur la société de l'information
 - [+]  **Indicateurs de Politiques**
 - [+]  **Indicateurs structurels**
 - [+]  **Télécommunications**
 - [+]  **Les ordinateurs et l'Internet dans les ménages et dans les entreprises**

Les journalistes peuvent contacter le service média support:

Bâtiment BECH, Bureau A4/017
L - 2920 Luxembourg

Tel. (352) 4301 33408
Fax (352) 4301 35349

E-mail: eurostat-mediasupport@cec.eu.int

European Statistical Data Support:

Eurostat a mis en place, conjointement avec les membres du "Système statistique européen", un réseau de centres d'appui, qui couvrira presque tous les États membres et certains pays de l'AELE.

La mission de ces centres sera d'aider et d'orienter les utilisateurs qui se procureront des données statistiques européennes sur l'internet.

Vous trouverez sur notre site internet des informations sur ce réseau de centres d'appui:
www.europa.eu.int/comm/eurostat/

Une liste des bureaux de vente dans le monde est disponible à:

l'Office des publications officielles des Communautés européennes.

2, rue Mercier
L - 2985 Luxembourg

URL: <http://publications.eu.int>
E-mail: info-info-opoce@cec.eu.int
