

A woman with dark hair in a ponytail, wearing a teal sleeveless top and black shorts, sits on a wooden park bench. She is looking down at a smartphone in her right hand. A white rolling suitcase with brown straps is on the ground next to her. The background shows a park setting with green foliage and a blurred figure of another person sitting on a bench to the left.

criteoL.

## Travel Flash Report

---

À la rencontre du voyageur mobile

Octobre 2016

# Préface

Criteo analyse chaque jour des millions de réservations en ligne sur l'ensemble des terminaux et des plateformes, en provenance de centaines de fournisseurs et d'agences de voyage en ligne (OTAs) dans le monde. Cela fait de Criteo une source centrale d'analyse des dernières tendances du secteur du voyage. L'objectif de ce rapport annuel est de fournir des observations et des recommandations clés pour aider les annonceurs du secteur du voyage à mieux comprendre les comportements de réservation en ligne des voyageurs.

# Tendances principales

---

## Les smartphones dopent les réservations sur mobile



En capturant une réservation sur cinq de voyage en ligne, les smartphones ont pris une place plus importante que jamais dans le parcours des voyageurs.

Les voyagistes doivent simplifier les réservations sur smartphone pour tirer parti de cette demande croissante.

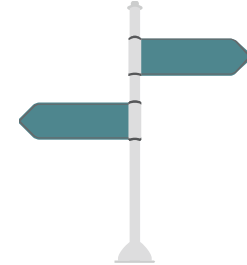
## Les voyageurs réservent sur smartphones et applications en dernière minute



Pour les voyages de dernière minute, les réservations pendant le séjour et les voyages de courtes périodes, les voyageurs se tournent vers les smartphones et les applications mobile.

Les voyagistes doivent particulièrement prendre en compte la durée et la localisation dans le processus de réservation en ligne.

## Les réservations d'hôtel prennent du temps



Le parcours de réservation d'un hôtel est plus long qu'il n'y paraît.

Cela fait de l'analyse et de l'attribution cross-device un élément vital pour assurer une cohérence à travers les différents points de contact.



## Les données

Ce rapport se base sur l'analyse de données agrégées qui ont été collectées auprès de plus de **1 000** annonceurs du secteur du voyage dans le monde, entre novembre 2014 et juin 2016. L'étude se concentre sur les fournisseurs et les agences de voyage en ligne. Les réservations sont comptabilisées sur les sites des annonceurs et ne reflètent donc en rien l'activité de Criteo. Cette méthodologie est identique à celle utilisée dans le Rapport d'activité sur le commerce mobile publié par Criteo.



## Le sondage

Nous avons interrogé plus de **1 000** voyageurs aux États-Unis, représentatifs de la population américaine, dans le but d'identifier des corrélations entre leurs caractéristiques et leurs comportements d'achat.



1



Les smartphones dopent  
les réservations sur mobile

# Les réservations sur smartphone prennent leur envol

Portées par l'utilisation croissante du smartphone, près d'un tiers des réservations de voyage en ligne dans le monde ont été effectuées sur un appareil mobile au T2 2016, contre 24% au T2 2015.

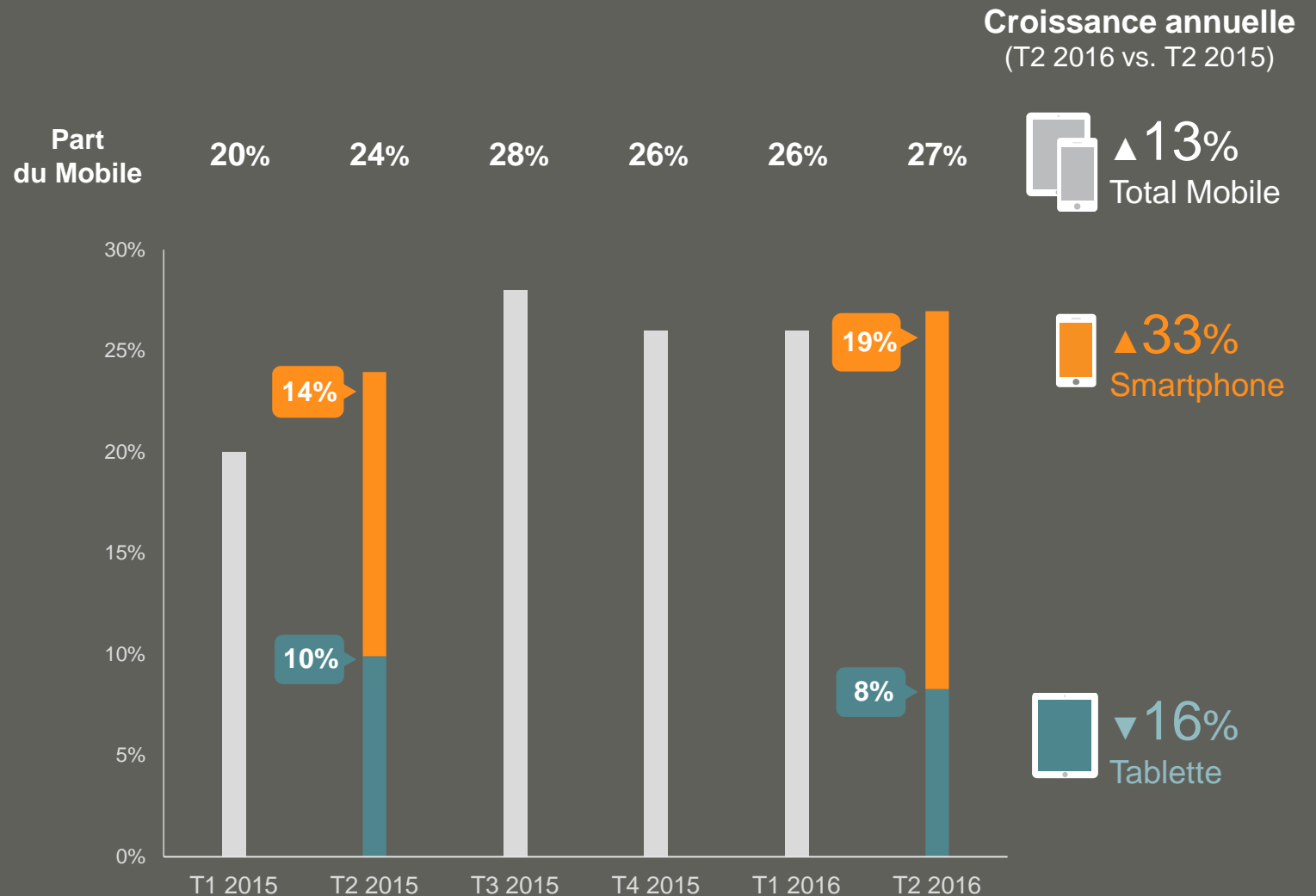
Au cours de cette même période, les smartphones ont capturé près d'une réservation de voyage en ligne sur cinq, alors que la tendance est à la baisse sur les tablettes.



## CONSEIL POUR LES VOYAGISTES

Continuez à investir et à déployer vos efforts sur les environnements smartphone.

## Part des réservations en ligne par type d'appareil



Source: Criteo dataset Q1 2015 to Q2 2016, worldwide, all travel subsectors, OTAs and suppliers, excluding apps

# La croissance du smartphone traverse les frontières

Les réservations sur smartphone augmentent considérablement partout dans le monde, et l'hôtellerie reste le sous-secteur du voyage où la pénétration est la plus forte, avec une réservation en ligne sur cinq ayant été effectuée sur smartphone au T2 2016. Les voyageurs commencent également à réserver des séjours plus onéreux depuis leurs smartphones, particulièrement dans la région Asie-Pacifique.

## Part du smartphone dans les réservations de voyage en ligne

(T2 2016 vs. T2 2015)



### Hôtel

T2 2016  
T2 2015

20%  
15%



### Séjours

18%  
7%



### Vol

12%  
8%



### Amériques

22%  
16%

### EMEA

14%  
9%

### APAC

28%  
23%



### CONSEIL POUR LES VOYAGISTES

Développez de manière globale des contenus et des fonctionnalités adaptés au smartphone.

Refer to section 4 (International trends) of this report for detailed share of online bookings by country and by device.

Source: Criteo dataset Q2 2016 and Q2 2015, OTAs and suppliers, excluding apps

# Les smartphones tirent la croissance des réservations sur mobile en France

Près d'une réservation en ligne sur quatre (23%) est désormais effectuée sur mobile en France (vs. 27% dans le monde), ce qui représente une hausse de 15% en un an. D'une manière semblable à la tendance constatée à travers le monde entier, cette croissance est générée par les smartphones, tandis que celles des tablettes déclinent.

## Part des réservations en ligne en France par type d'appareil



Croissance annuelle  
(T2 2016 vs. T2 2015)

Part du  
Mobile

18%

20%

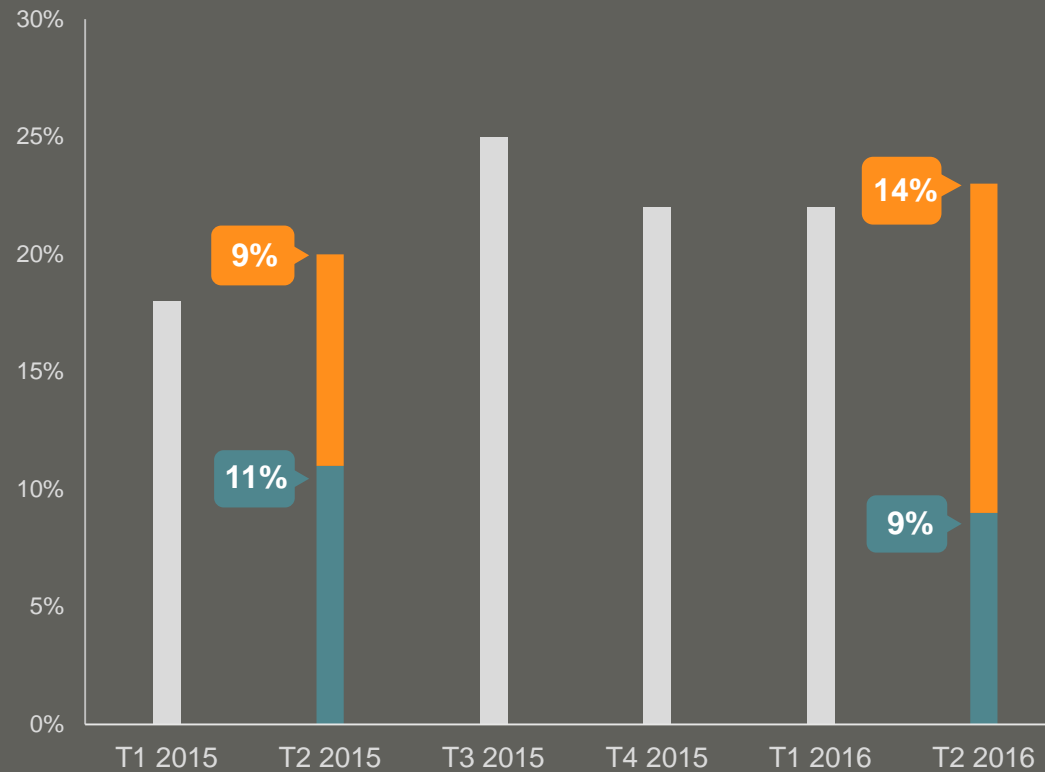
25%

22%

22%

23%

▲ 15%  
Total Mobile



▲ 56%  
Smartphone

▼ 18%  
Tablette

Source: Criteo dataset Q1 2015 to Q2 2016, France, all travel subsectors, OTAs and suppliers, excluding apps



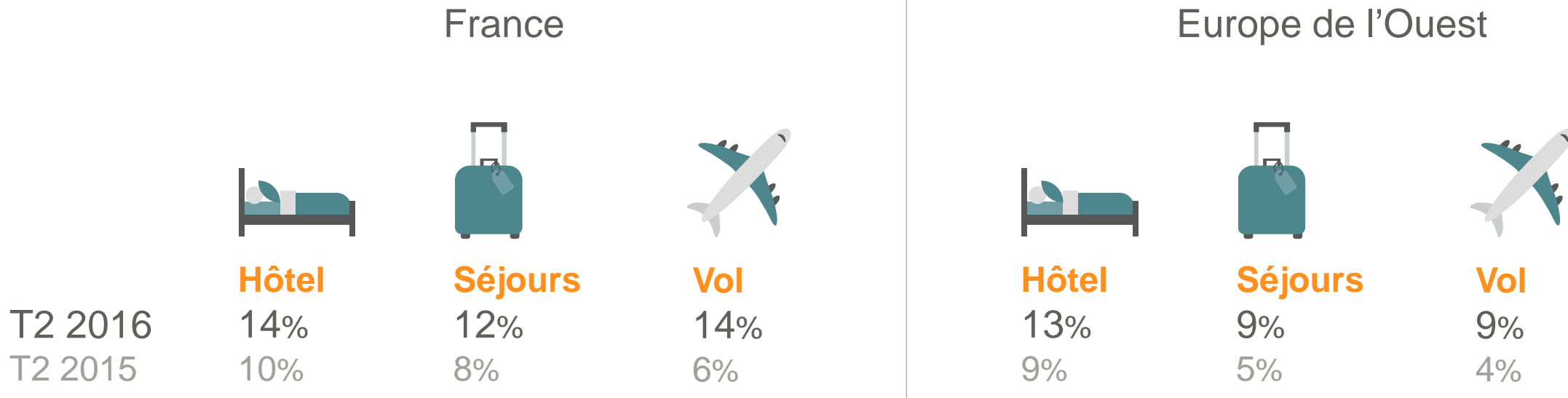
# La France surclasse l'Europe de l'Ouest pour les réservations sur smartphone



La part du smartphone dans les réservations en ligne continue de croître à travers l'ensemble des sous-secteurs du voyage en France, et reste plus élevée qu'en Europe de l'Ouest\* en moyenne.

En particulier, les réservations de vols via smartphone ont augmenté de 6% à 14% en un an.

## Part du smartphone dans les réservations de voyage en ligne (T2 2016 vs. T2 2015)



\* Western Europe includes UK, Germany, France, Belgium, the Netherlands, Spain, Portugal, Italy, Austria, Switzerland, Finland, Denmark and Norway

Source: Criteo dataset Q2 2016 and Q2 2015, OTAs and suppliers, excluding apps

# Les smartphones dominent les réservations sur mobile en France

Quelque soit le sous-segment du Voyage, les smartphones prennent une place de plus en plus importante dans les réservations de voyage en ligne, notamment pour les hôtels et les vols.

Pour les séjours, les smartphones font la parité avec les tablettes en T2 2016, et il y a de fortes chances qu'ils prennent le dessus d'ici la fin de l'année.

On s'attend à ce que les réservations sur mobile prennent une place plus importante que jamais au T3 2016, portées par une croissance annuelle forte, en particulier pour les vols.

## Part du mobile dans les réservations en ligne en France par secteur et par type d'appareil

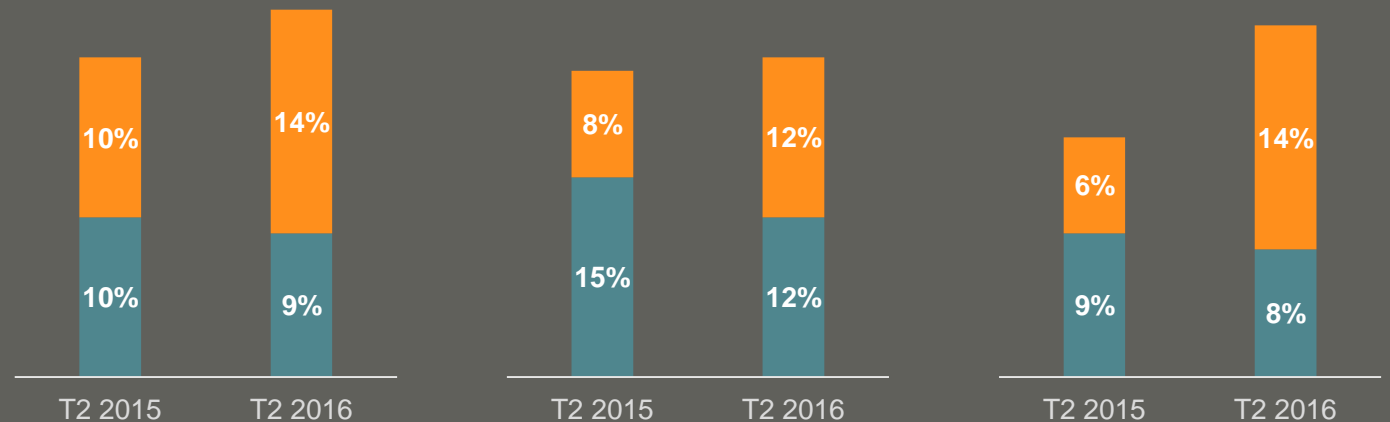


Total mobile  
Croissance annuelle

▲ 15%

▲ 4%

▲ 47%



Hôtel

Packages

Vol



Smartphone



Tablette



2

À la rencontre d'une génération de voyageurs  
accrochée au smartphone

# Les réservations sur smartphone sont adoptées par les jeunes générations

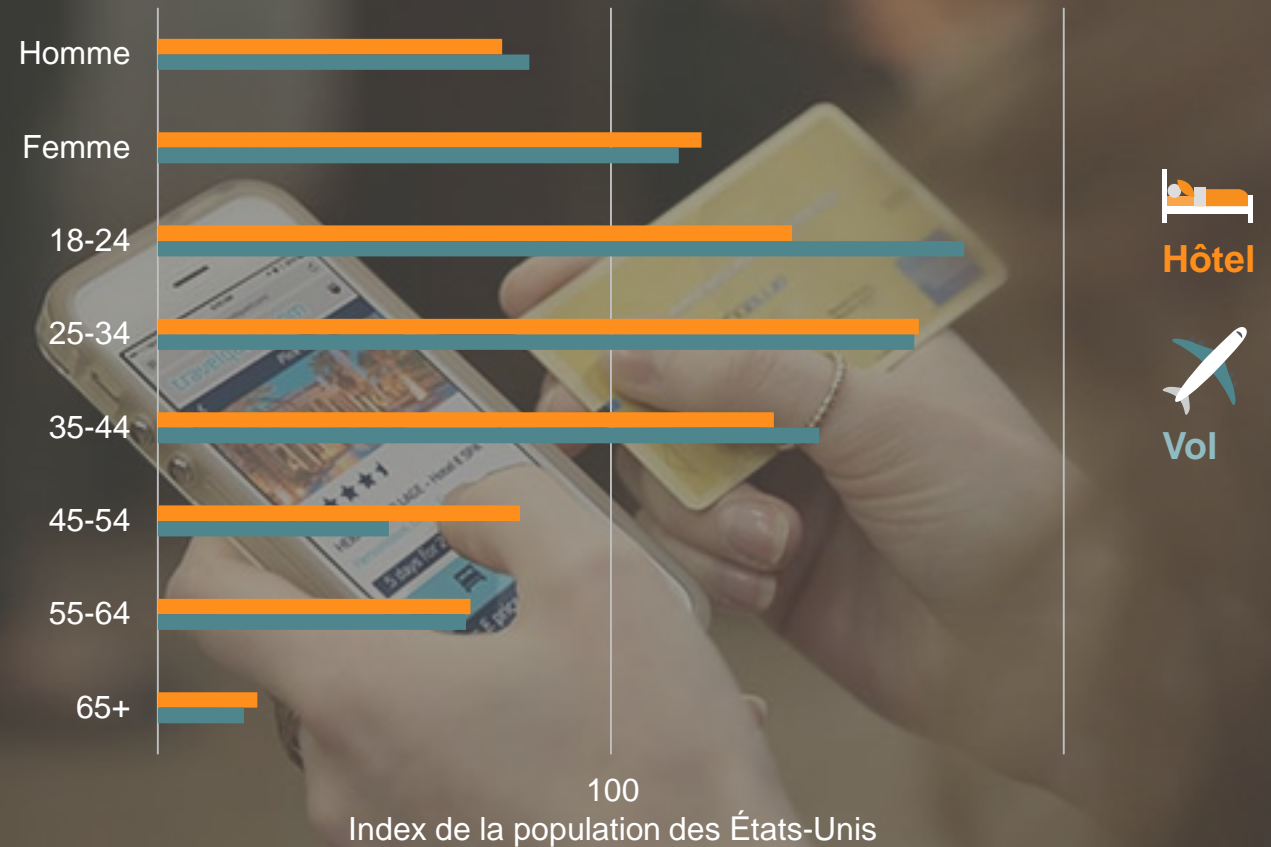
Les voyageurs qui réservent des hôtels et des vols via smartphone ont généralement moins de 44 ans, et sont le plus souvent des femmes.



## CONSEIL POUR LES VOYAGISTES

Adaptez votre expérience mobile aux besoins des jeunes voyageurs, connectés et influents.

# Voyageurs réservant hôtels et vols depuis un smartphone (indexés sur la population des États-Unis)

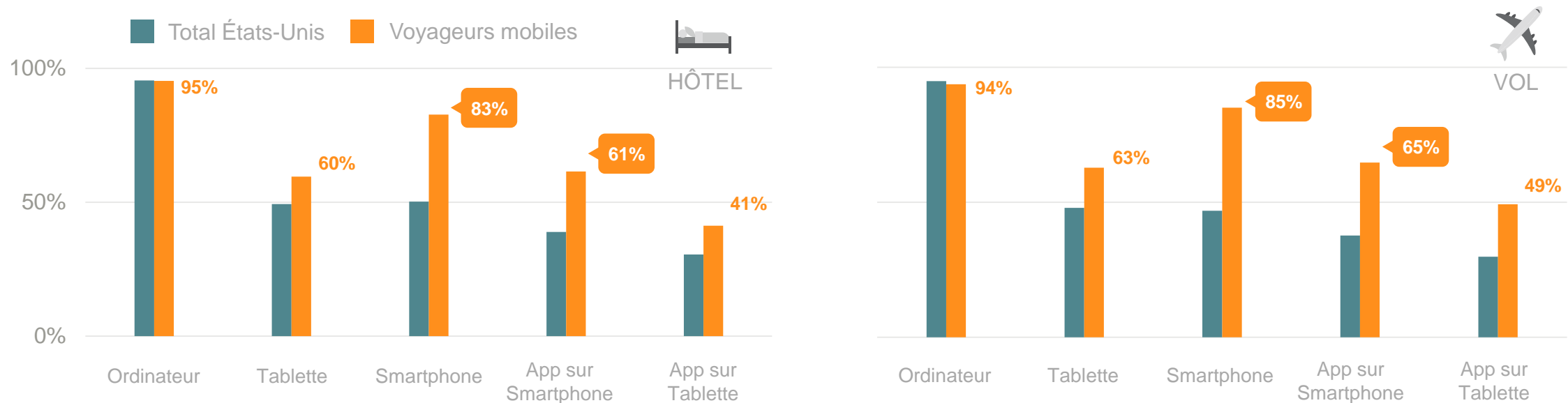


Source: Criteo survey N=1,083 travelers living in the US who booked either a flight or hotel online in the past three months

# Les voyageurs qui réservent via un smartphone ne sont pas juste mobiles : ce sont les rois du multi-écrans

Ils sont, sans surprise, plus susceptibles de réserver depuis un navigateur ou une application à partir de leurs smartphones. Toutefois, ils ne restent pas exclusifs au smartphone, puisqu'ils sont sujets à utiliser d'autres appareils.

## Tendance à réserver un voyage selon le type d'appareil



### CONSEIL POUR LES VOYAGISTES

Capturez plus de réservations en suivant l'activité en ligne à travers les différents appareils et plateformes.

When you make a hotel / flight booking, how likely are you to complete the reservation in the following ways?

Source: Criteo survey N=1,083 travelers living in the US who booked either a flight or hotel online in the past three months; N=355 / N=198 Travelers who shop for hotels / flights via smartphone

# Les voyageurs qui réservent depuis leur smartphone, le font également durant le séjour (in-trip booking)\*

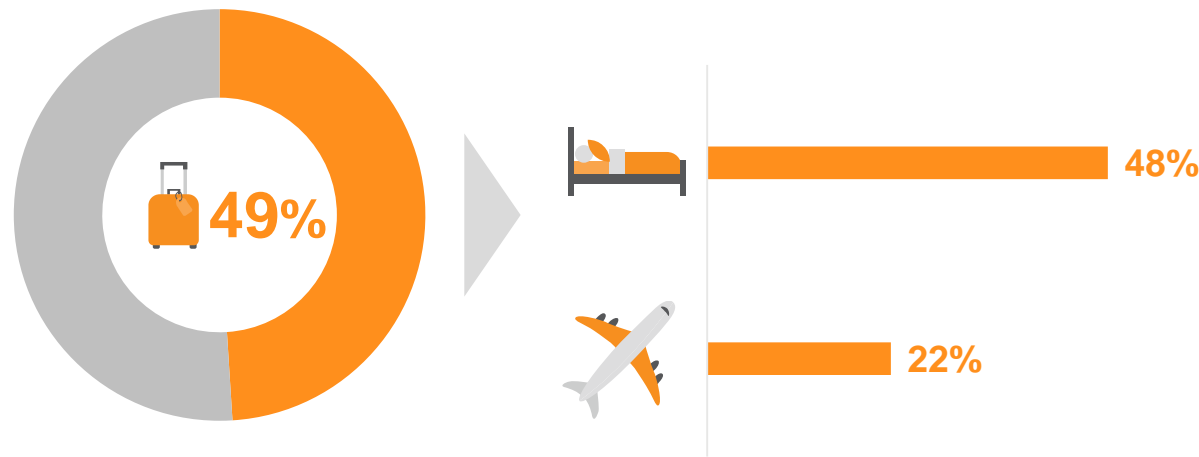
Près d'un voyageur mobile sur deux confirme avoir déjà effectué une réservation pendant son voyage, contre un peu plus d'un tiers (37%) des voyageurs américains en moyenne, sachant que les réservations d'hôtel sont plus fréquentes que les réservations de vols.

Une large majorité de ces voyageurs ont effectué des réservations pendant leur voyage depuis leur smartphone.

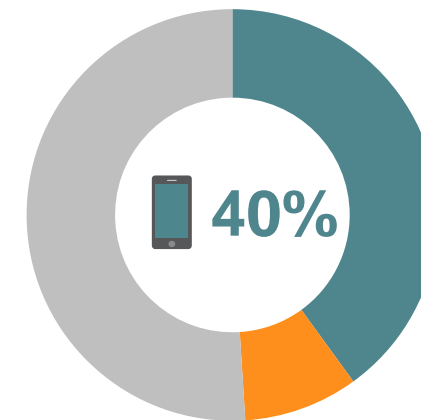
## Voyageurs réservant par smartphone et ayant finalisé les réservations :

### PENDANT LE VOYAGE AU GLOBAL

### PENDANT LE VOYAGE SUR SMARTPHONE



Do you recall making a reservation while you were already traveling?



Did you make a booking on a smartphone while you were already traveling?



### CONSEIL POUR LES VOYAGISTES

Mettez en avant la date et l'emplacement pour capturer ces réservations effectuées sur smartphone pendant le voyage.

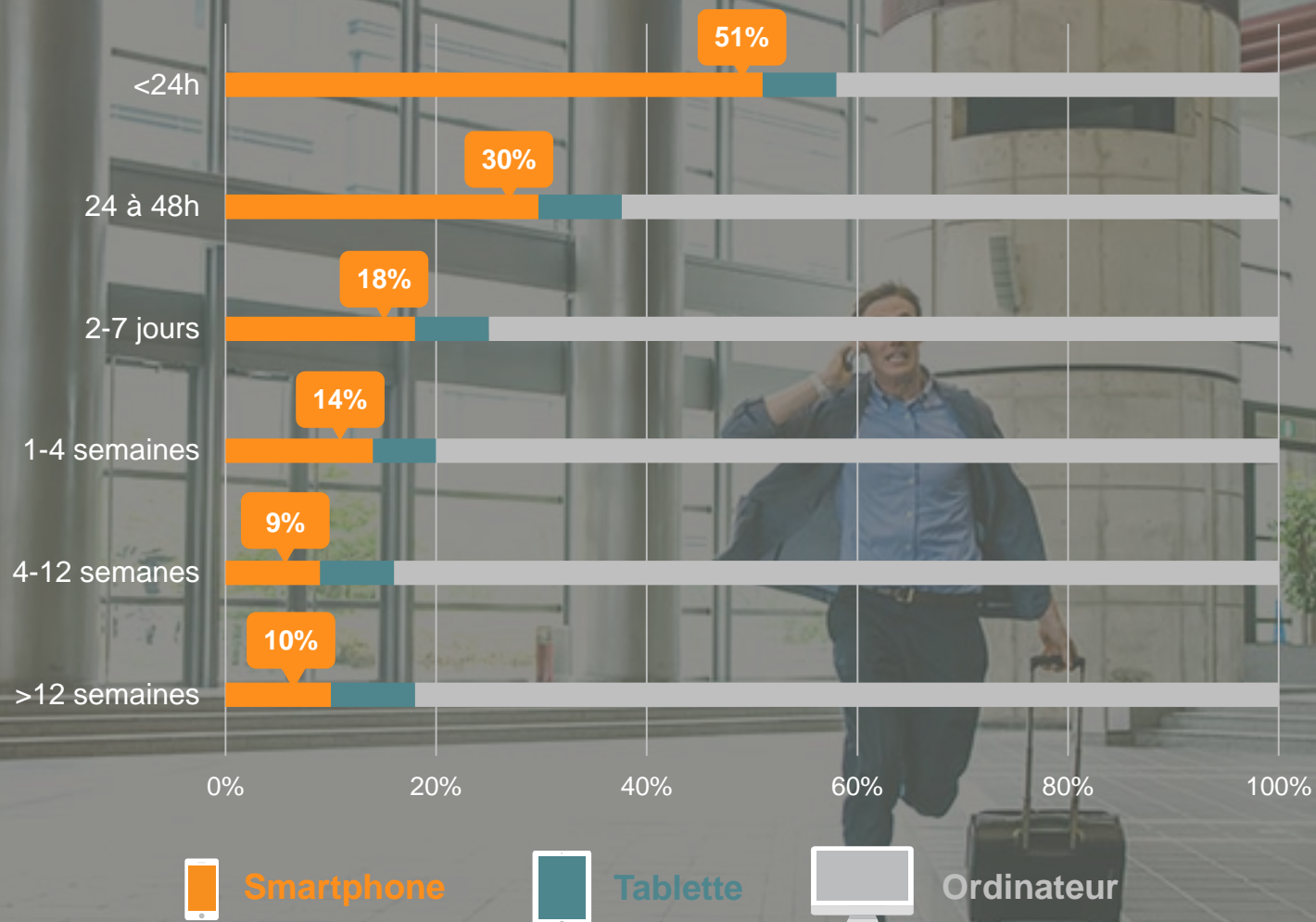
\*while traveling

Source: Criteo survey N=1,083 travelers living in the US who booked either a flight or hotel online in the past three months; N=355 / N=198 Travelers who shop for hotels / flights via smartphone

# Les voyageurs qui réservent sur smartphone le font à la dernière minute

La moitié des réservations d'hôtel effectuées dans les 24 heures avant le check-in, ainsi que près d'un tiers des réservations effectuées 2 jours à l'avance, sont faites via smartphone.

## Part des réservations en ligne selon le type d'appareil



### CONSEIL POUR LES VOYAGISTES

Soyez visible même à la dernière minute, en particulier sur smartphone.

## Les réservations sur applications dominant pour les voyages courtes durées

Pour les séjours d'une nuitée, les réservations par applications prennent les devants par rapport aux autres appareils ou plateformes.

Près de trois réservations sur quatre effectuées sur application concernent des séjours d'une nuitée.



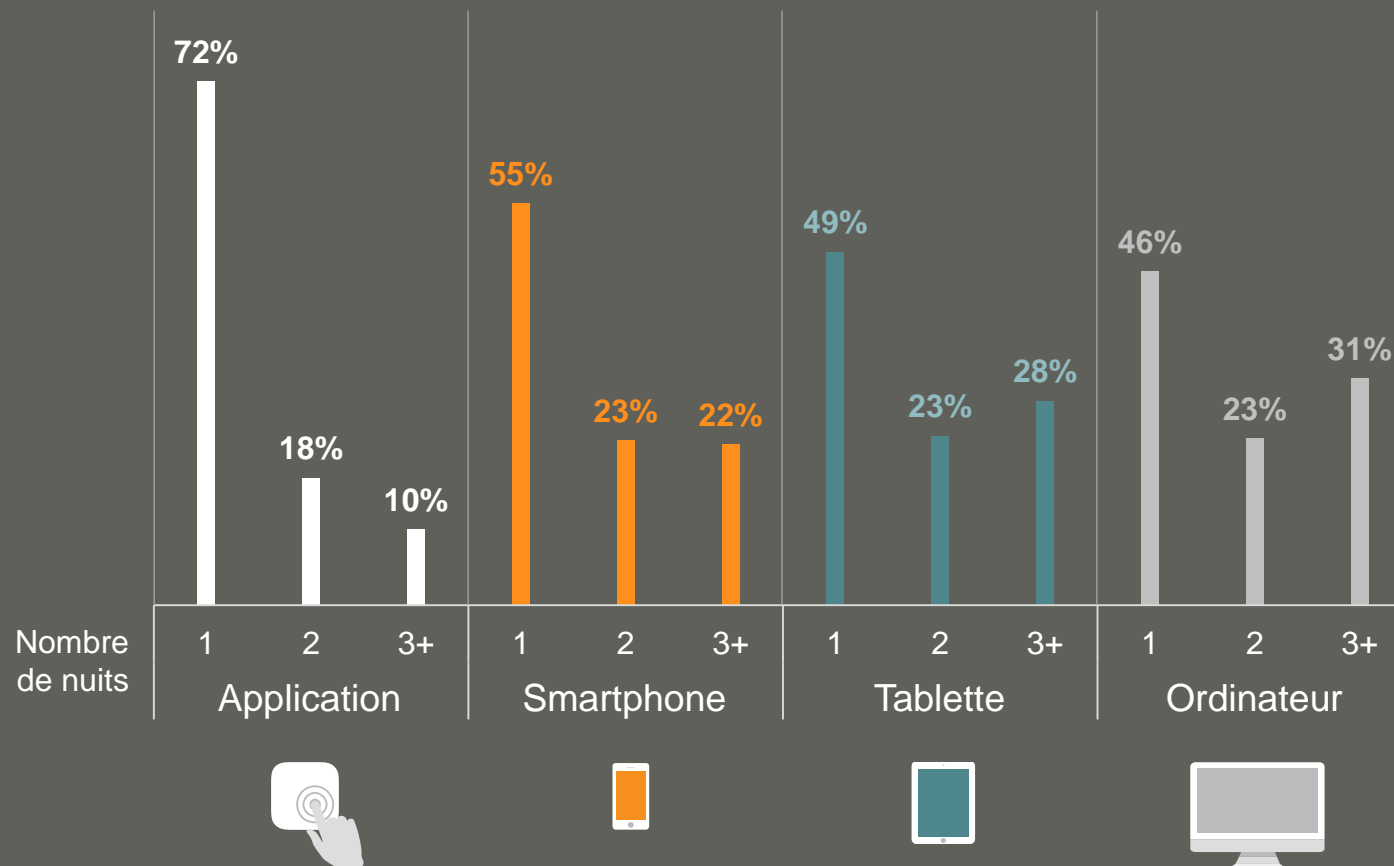
### CONSEIL POUR LES VOYAGISTES

Capturez les courts séjours sur application en déployant une fonctionnalité "ici et maintenant".



HÔTEL

## Part des réservations en ligne selon le type d'appareil et la longueur du séjour (en nombre de nuits)

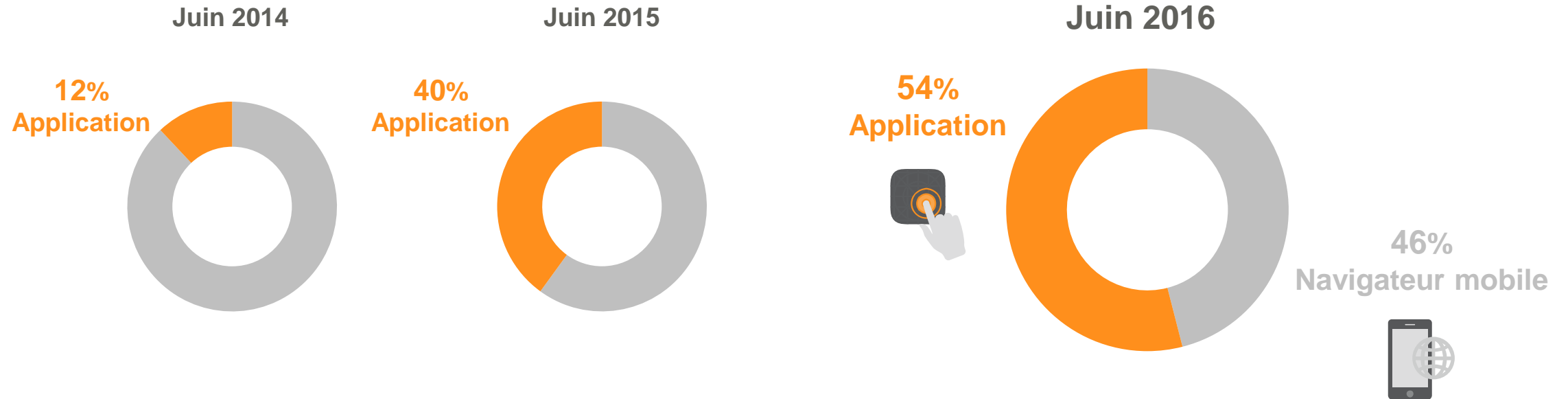




# Les applications prennent le dessus chez les voyageurs les plus avancés\*

Au cours des deux dernières années, les voyageurs ayant investi dans leurs applications mobiles ont constaté une augmentation constante des réservations sur application, qui sont passées de 12% à 54% ( de toutes les réservations mobiles)

## Part des réservations sur application chez les voyageurs les plus avancés



### CONSEIL POUR LES VOYAGISTES

Encouragez les installations d'application avec des services qui font une vraie différence.

\*Committed travel brands are those with consistent tracking of both mobile and in-app transactions over the past two years

Source: Criteo dataset June 2014, June 2015 and June 2016, worldwide, all travel subsectors, OTAs and suppliers. Includes sites that have over 25% of e-commerce transactions on mobile, 10% of which are from mobile apps

# Qui reste sur le tarmac ?

Aux États-Unis, près de quatre voyageurs sur cinq sont équipés d'un smartphone permettant d'effectuer des réservations en ligne. L'appareil et ses fonctionnalités ne représentent donc pas des obstacles à la réservation.

## Pourquoi ces voyageurs privilégient la réservation par ordinateur ?

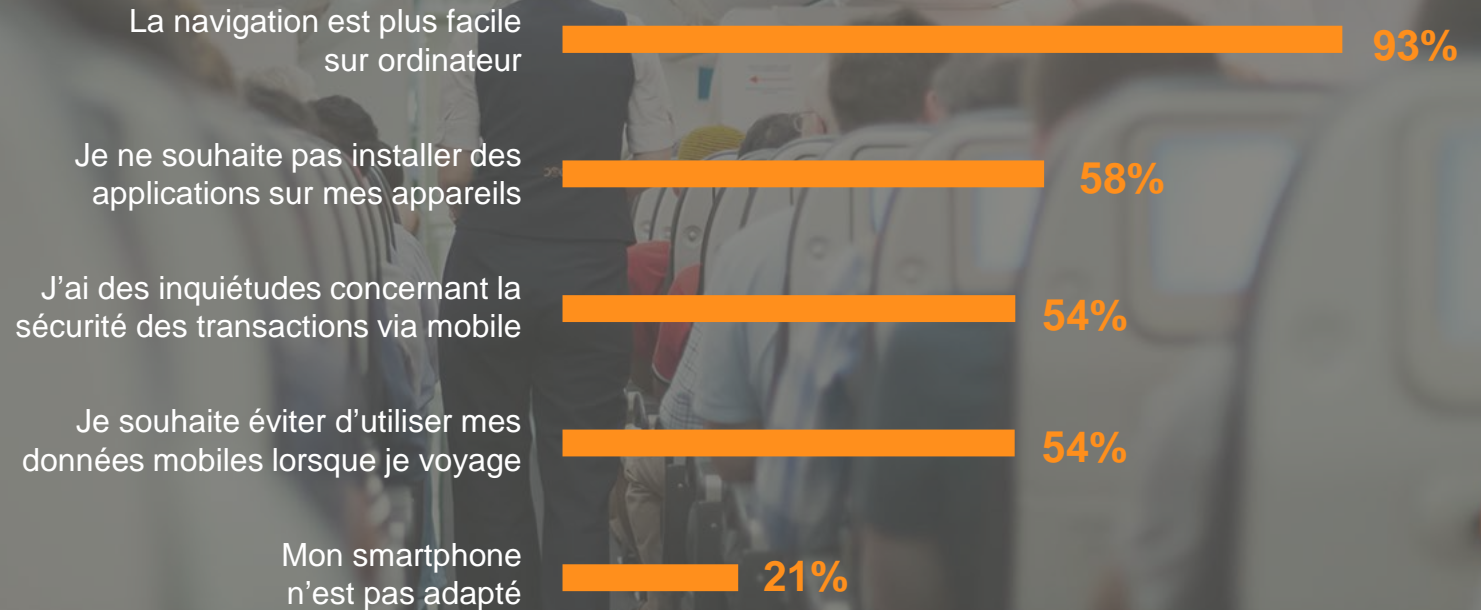
1. Facilité de navigation
2. Réticence à installer des applications
3. Inquiétude sur la sécurité mobile
4. Économie de données mobiles



### CONSEIL POUR LES VOYAGISTES

Rendez la réservation sur mobile simple, rapide et sécurisée.

## Raisons pour lesquelles les voyageurs réservent sur ordinateur plutôt que sur mobile



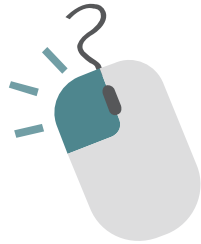
When you book on a desktop/laptop computer instead of a mobile device, what is your motivation?

Source: Criteo survey N=1,083 travelers living in the US and who booked either a flight or hotel online in the past three months

# Comment transformer les voyageurs mobile “shoppers” en voyageurs “bookers” ?

## Conseil 1 sur 2 **Facilitez la réservation sur smartphone**

### Simplicité



Développez une expérience conçue pour la réservation, particulièrement pour celles effectuées en dernière minute et pendant le voyage.

### Fluidité



Faites en sorte que l'expérience utilisateur soit cohérente, synchronisée et fluide à travers les différents appareils.

### Sécurité

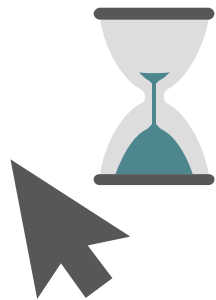


Mettez en avant la sécurité renforcée des transactions mobiles sur toutes les plateformes, mais proposez également des options de paiement simplifiées.

# Comment transformer les voyageurs mobile “shoppers” en voyageurs “bookers” ?

## Conseil 2 sur 2 **Encouragez l'installation de l'application**

### Rapidité



Mettez en avant la rapidité et la facilité de réservation, particulièrement pour les séjours de dernière minute ou de courte durée.

### Promotion



Utilisez des services attractifs et des promotions pour encourager les installations, comme des notifications pratiques et des assistants de voyage.

### Personnalisation



Tirez parti des recherches et des voyages passés, des critères de sélection les plus utilisés et des listes de souhaits des voyageurs.



3

Le chemin de la réservation d'hôtel:  
de multiples étapes!

## Plus de visites = plus d'appareils

Pour les cycles de décision les plus longs (en particulier pour les hôtels) qui impliquent quatre visites ou plus, il y a de fortes chances que le voyageur utilise plusieurs appareils.

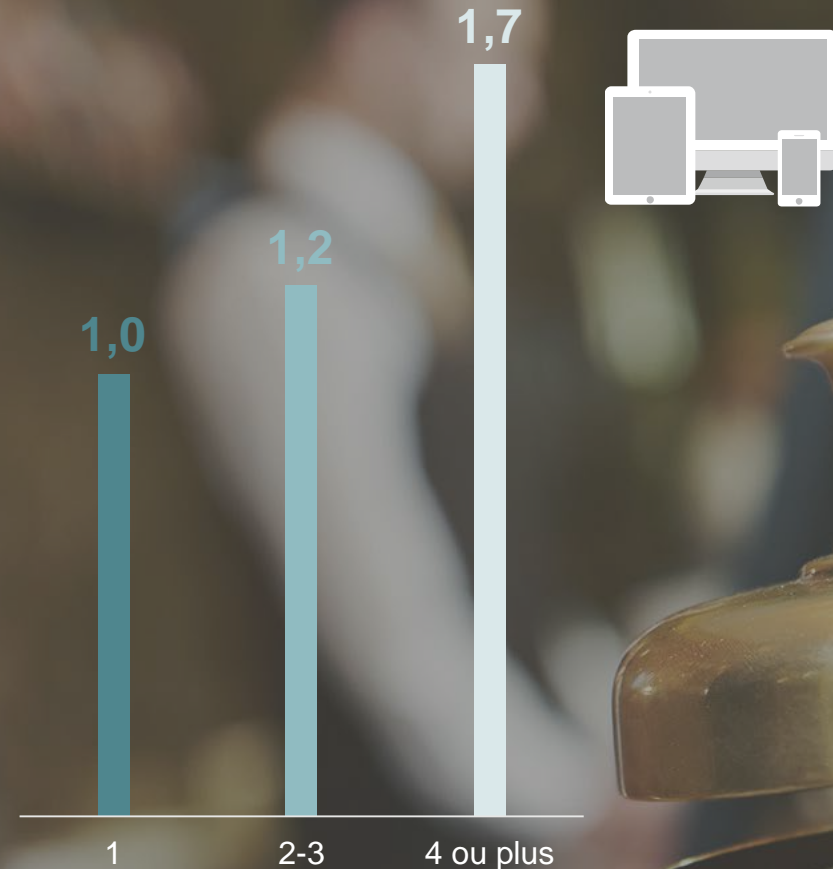
De fait, les sites de voyage ayant de longs cycles de décision doivent éviter les biais du cross-device dans l'analyse et l'attribution.



### CONSEIL POUR LES VOYAGISTES

Prenez en compte le cycle de décision du consommateur dans votre analyse cross-device.

## Nombre moyen d'appareils utilisés par nombre de visites\*



Nombre de visites pour effectuer une réservation d'hôtel

\* Visits made on a retailer's website with a 30-minute interval

Source: Criteo dataset Q2 2016, France, Germany, Japan, UK & US, hotel OTAs and suppliers, excluding apps

criteo.

# Le parcours de réservation d'un hôtel est plus long qu'il n'y paraît.

La mesure cross-device ou "vue par utilisateur" montre que ce qui apparaît comme étant une réservation faisant suite à une seule visite n'est en réalité qu'une autre visite provenant d'un autre appareil mais effectuée par le même utilisateur.



## CONSEIL POUR LES VOYAGISTES

Assurez-vous que vos outils de reporting soient en mesure de fournir une vue par utilisateur.

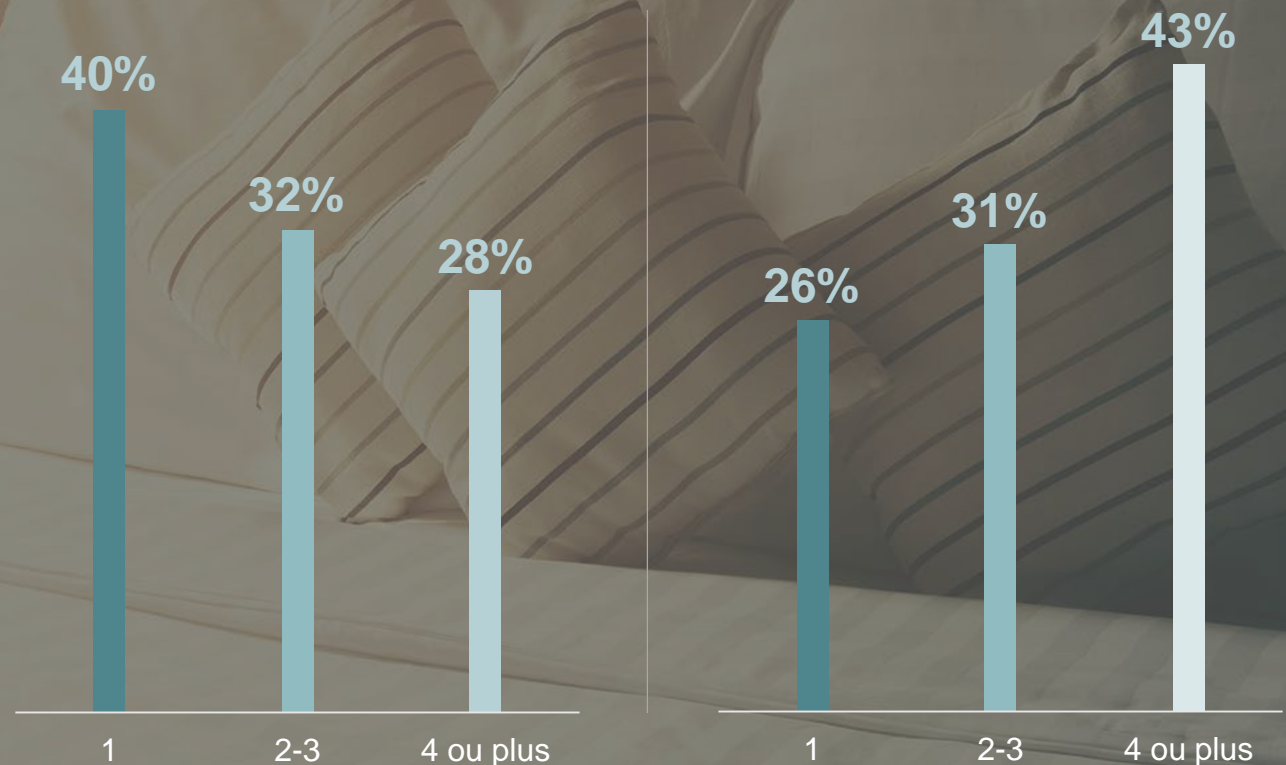
## Part des réservations par nombre de visites\*



Vue par appareil



Vue par utilisateur



Nombre de visites pour effectuer une réservation d'hôtel

\* Visits made on a retailer's website with a 30-minute interval

Source: Criteo dataset Q2 2016, France, Germany, Japan, UK & US, hotel OTAs and suppliers, excluding apps

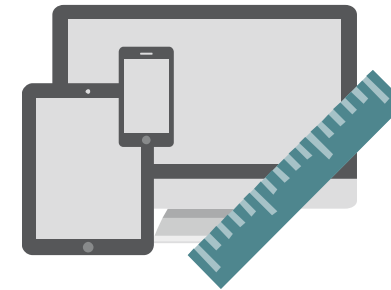
## Adoptez une vision centrée sur l'utilisateur

À chaque visite :



Restez visible tout au long du processus de sélection et de réservation, et tirez le meilleur parti de chaque visite grâce à des offres et des recommandations personnalisées.

À travers tous les appareils :



Mesurez avec précision l'activité en ligne et utilisez l'attribution cross-device pour optimiser l'impact sur l'ensemble des canaux marketing.



A photograph of two young women with long hair, smiling and taking a selfie. The woman on the left is holding a black smartphone up to take the picture. They are standing in front of the Eiffel Tower in Paris. The image has a semi-transparent grey overlay.

4

Tendances internationales

## Le Japon, l'Australie et les Etats-Unis mènent la course sur mobile

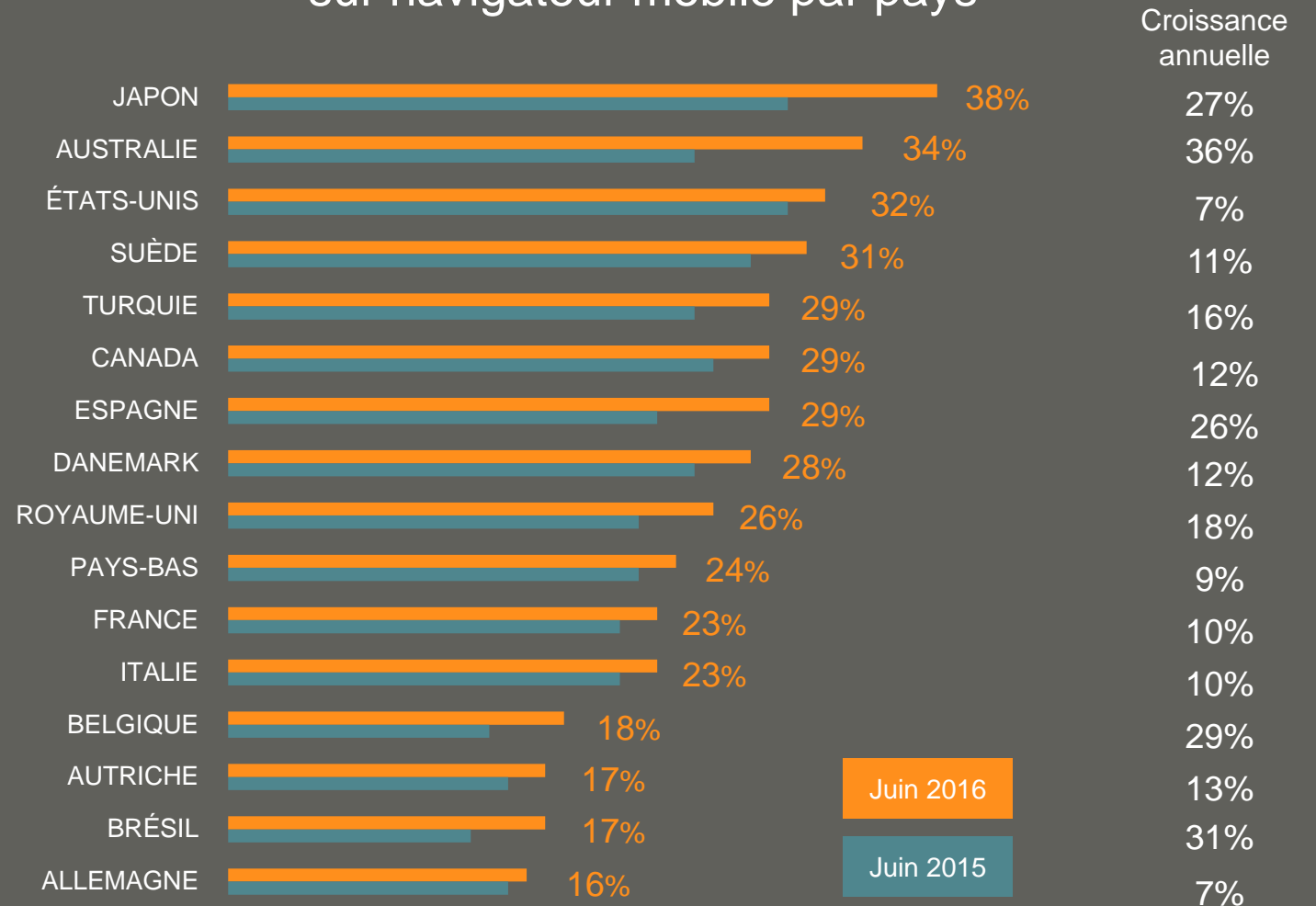
Près de quatre réservations sur dix sont désormais effectuées sur navigateur mobile au Japon.

En Australie et aux Etats-Unis environ un tiers des réservations en ligne se font aujourd'hui sur navigateur mobile, contre près d'un quart il y a un an. L'Australie montre la plus forte croissance annuelle avec 36% par rapport à 2015.

Les réservations sur navigateur mobile ont progressé de plus de 25% en un an en Espagne, en Belgique et au Brésil.

En France, 23% des réservations sont effectuées sur navigateur mobile, contre 21% par rapport à l'année précédente (+10%).

## Part des réservations en ligne effectuées sur navigateur mobile par pays



## Les smartphones alimentent la croissance des réservations mobiles

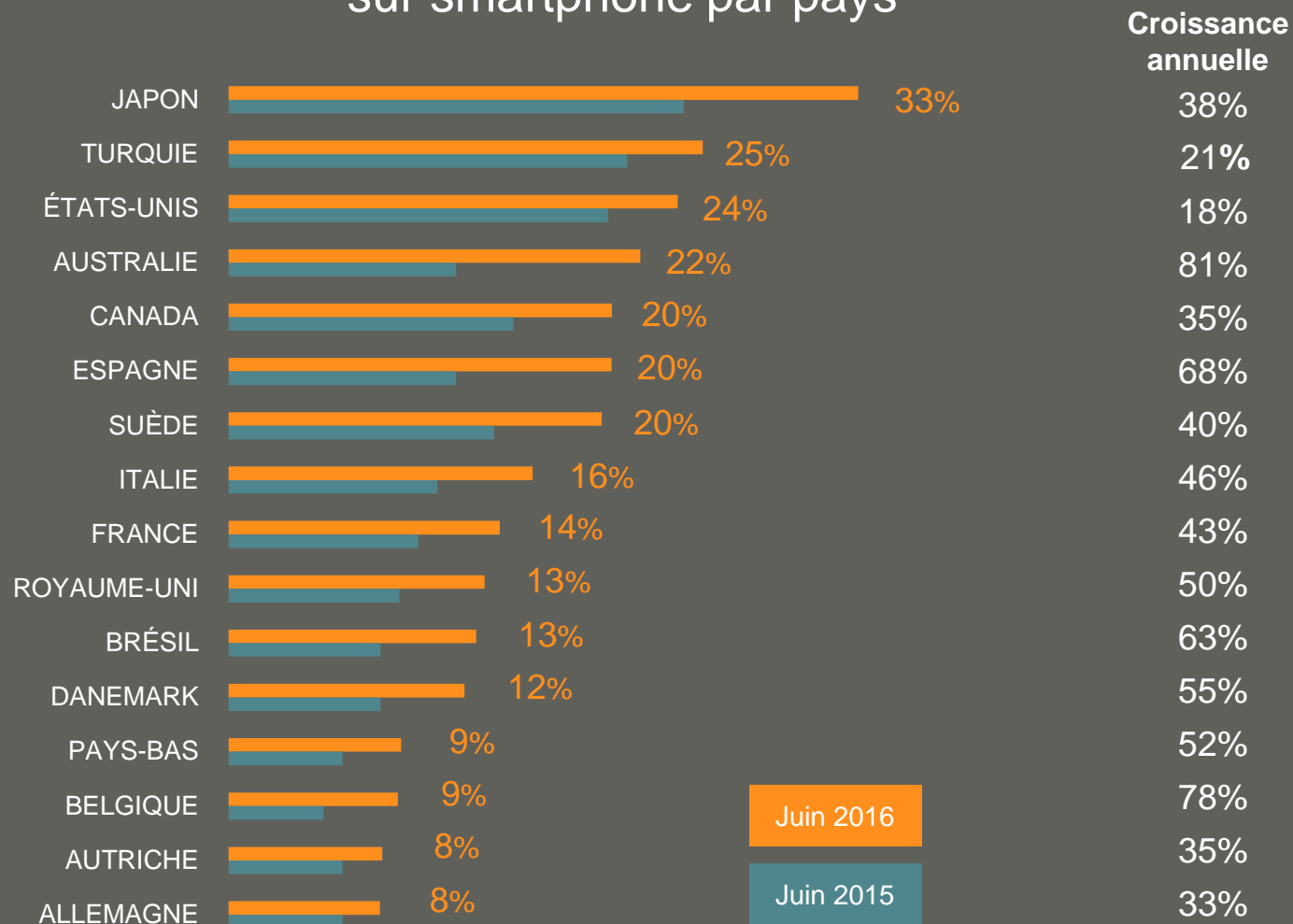
Plus d'un tiers des réservations en ligne effectuées au Japon se font via smartphone, et près d'un quart en Turquie et aux États-Unis.

Les réservations sur smartphone ont augmenté de manière constante sur l'ensemble des marchés, à l'exception des États-Unis où la pénétration est déjà assez importante.

L'Australie, la Belgique, l'Espagne et le Brésil connaissent la plus forte croissance annuelle en ce qui concerne les réservations effectuées sur smartphone.

En France, 14% des réservations se font désormais sur smartphone, contre 10% il y a un an (+43%).

## Part des réservations en ligne effectuées sur smartphone par pays



## Les smartphones surpassent les tablettes dans la plupart des marchés

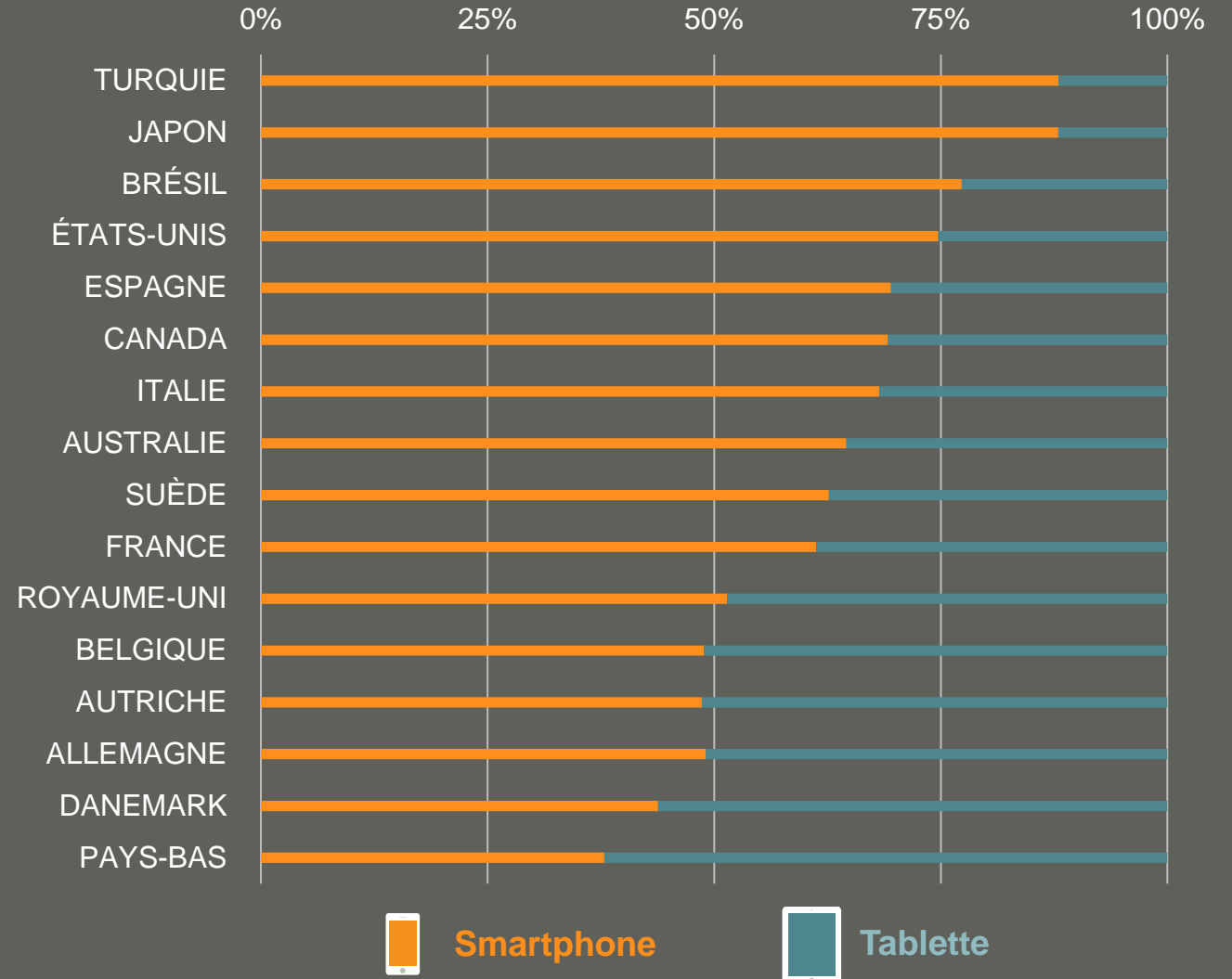
Dans la plupart des marchés, les smartphones dominent largement les tablettes en ce qui concerne les réservations mobiles.

Environ 90% des réservations mobiles sont effectuées sur smartphone en Turquie et au Japon, contre 75% au Brésil et aux États-Unis, et 70% en Espagne, au Canada et en Italie.

La part des tablettes reste encore élevée en Europe du Nord, mais la part des smartphones dans les réservations mobiles ne cesse de croître.

En France, 61% des réservations mobiles sont désormais effectuées sur smartphone.

## Part des smartphones et tablettes pour les réservations mobiles par pays



A woman with long brown hair, wearing a grey sleeveless top, a patterned scarf, and light blue jeans, is walking from left to right. She is holding a smartphone in her right hand and pulling a white suitcase with red accents on her left. In the background, there is a well-stocked grocery store with shelves of various products. A man in a dark suit and light-colored trousers is walking past her on the left side of the frame, slightly out of focus. The overall scene is set in a brightly lit indoor space, possibly a shopping mall or a transit area.

criteol.

Merci !

# À propos de Criteo

Criteo (NASDAQ: CRTO) est une société mondiale, leader de la publicité numérique à la performance, avec plus de 12 000 sociétés clientes dans le monde et un réseau de plus de 17 000 éditeurs directs. Criteo est présent dans plus de 130 pays avec plus de 2 000 salariés dans 31 bureaux répartis à travers les Etats-Unis, l'Europe, le Moyen-Orient, l'Afrique et l'Asie. Pour plus d'information, rendez-vous sur <http://www.criteo.com/fr>

**Les publicités Criteo atteignent plus de 1,2 milliard d'internautes (comScore MMX, janvier 2016).**

Retrouvez tous nos rapports sur :

[www.criteo.com/fr/resources](http://www.criteo.com/fr/resources)

criteo.