



KAYAK

MOBILE  
TRAVEL  
REPORT

— 2017 —



**D**e nos jours, le domaine de l'intelligence artificielle connaît des avancées rapides. Grâce à des technologies comme le traitement du langage naturel, de plus en plus d'entreprises utilisent des programmes d'intelligence artificielle pour permettre à leurs clients de faire leurs achats en ligne ou d'organiser leurs voyages, à travers une simple communication par message écrit ou vocal.

Même si cette technologie en est encore à ses balbutiements, l'apprentissage automatique permet aux chatbots de s'améliorer constamment dans leurs interactions avec les utilisateurs, dont les attentes évoluent elles aussi rapidement. L'exigence grandissante des consommateurs par rapport aux capacités des chatbots, combinée à une demande grandissante d'informations et de service clients 24h/24, représente une nouvelle ère non seulement pour la recherche et la réservation du voyage en ligne, mais plus généralement pour l'expérience client des décennies à venir.

KAYAK.fr, le moteur de recherche dédié au voyage, a interrogé les Français sur leurs connaissances et attentes vis à vis des chatbots. En supplément, des données sur l'utilisation faite des chatbots KAYAK sur Facebook Messenger et sur le service vocal Alexa ont été ajoutées. Ces informations viennent compléter d'autres chiffres relatifs aux applications mobiles de KAYAK. Le résultat : un aperçu des tendances pour le voyageur français d'aujourd'hui.



# Sommaire



## Tendances de voyage : ce que les Français recherchent

- Destinations populaires : New York et Bangkok sont en tête
- Classement des hôtels : les Français privilégient les 4 étoiles



## Pouvoir d'achat : combien les Français sont-ils prêts à dépenser pour leurs vacances ?

- Destinations populaires : les Français dépensent plus sur iPhone
- Budget hôtels : les Français dépensent plus sur ordinateur



## Temps : combien de temps les Français passent-ils à rechercher et réserver leurs voyages ?

- Vols : les Français passent 3 minutes à réserver sur mobile, 4 sur ordinateur
- Hôtels : les Français sont plus rapides sur ordinateur (3 minutes contre 4 sur mobile)
- Délai de réservation : les utilisateurs mobiles sont plus spontanés
- Périodes d'affluence : les Français partent en vacances l'été, ainsi qu'au mois de décembre



## Le profil moyen des voyageurs selon l'appareil utilisé

- Le voyageur français sur Android
- Le voyageur français sur iPhone
- Le voyageur français sur ordinateur



## Tendances de voyage selon l'utilisation des chatbots KAYAK

- New York est la destination favorite des utilisateurs du chatbot KAYAK sur Facebook Messenger
- Les utilisateurs d'Alexa recherchent principalement des villes américaines



## Ce que les Français pensent des chatbots

- La majorité des Français ne savent pas ce qu'est un chatbot
- Les Français reconnaissent l'utilité des chatbots dans l'organisation de leurs vacances
- L'avantage des chatbots pour les Français réside dans leur disponibilité
- La protection des données est la crainte principale des Français



# Tendances de voyage :

ce que les Français recherchent

# Destinations populaires:

New York et Bangkok sont en tête

Les voyageurs français effectuent en général des recherches pour les mêmes destinations d'une plateforme à l'autre, mais on observe néanmoins quelques variations. Si New York est par exemple très prisée des utilisateurs, elle se situe en première place sur iOS et ordinateur mais se fait distancer par Bangkok auprès des utilisateurs Android. De même, la capitale thaïlandaise est reléguée en 3ème place par les utilisateurs d'ordinateurs, qui lui préfèrent Lisbonne.

Les fans d'iPhone semblent quant à eux apprécier les États-Unis, puisque 3 villes américaines figurent dans leur Top 10 : New York, mais aussi Los Angeles et Miami qui sont absentes des classements Android ou ordinateur. Cette plus grande présence des destinations long-courrier sur iOS peut s'expliquer par un budget plus important consacré aux voyages par les utilisateurs de ces appareils, comme il sera souligné dans la section suivante. Les destinations francophones hors métropole suscitent elles aussi de l'intérêt, comme par exemple Marrakech (sur toutes les plateformes), Montréal (pour les utilisateurs Android) ou Pointe-à-Pitre (recherches sur ordinateur).

Bangkok est également très populaire dans les autres pays européens : c'est la destination préférée des Polonais et elle est aussi très appréciée des utilisateurs allemands, suisses, irlandais, russes ou britanniques. Les Espagnols privilégient quant à eux les vols court-courrier, ce qui s'explique par un budget moins important.

	iOS	Prix moyen d'un vol (€)	Prix moyen d'une chambre (€)	Prix moyen d'une chambre (€)
01	New York	513	208	260
02	Bangkok	580	32	49
03	Lisbonne	167	76	90
04	Barcelone	126	109	131
05	Marrakech	220	35	57
06	Londres	112	109	164
07	Rome	123	74	125
08	Los Angeles	700	163	224
09	Porto	160	46	88
10	Miami	625	126	220

	Android	Prix moyen d'un vol (€)	Prix moyen d'une chambre (€)	Prix moyen d'une chambre (€)
01	Bangkok	556	26	55
02	New York	517	174	233
03	Lisbonne	162	61	94
04	Barcelone	120	103	115
05	Londres	107	89	137
06	Marrakech	194	39	245
07	Rome	127	74	98
08	Porto	157	45	73
09	Montréal	487	83	144
10	Casablanca	260	57	69

	Ordinateur	Prix moyen d'un vol (€)	Prix moyen d'une chambre (€)	Prix moyen d'une chambre (€)
01	New York	519	199	266
02	Lisbonne	166	75	94
03	Bangkok	571	32	63
04	Londres	113	109	182
05	Barcelone	128	103	150
06	Rome	125	85	140
07	Marrakech	219	38	63
08	Porto	152	58	84
09	Montréal	515	105	176
10	Pointe-à-Pitre	564	164	220

# Classement des hôtels :

les Français privilégient les 4 étoiles

Les Français préfèrent généralement effectuer des recherches pour des hôtels milieu ou haut de gamme. Le type d'hôtel le plus prisé est le 4 étoiles, représentant 39 % des recherches sur iPhone, 36 % sur Android et 34 % sur ordinateur.

On note que les utilisateurs d'iPhone ont des goûts plus luxueux : si les 5 étoiles constituent la deuxième catégorie la plus recherchée sur iOS (26 %), sur les deux autres plateformes les 3 étoiles passent devant. En effet, le

pourcentage d'utilisateurs Android recherchant des hôtels 3 étoiles est de 26 %, contre 20 % pour les 5 étoiles. Même constat du côté des recherches effectuées sur ordinateur, où les 3 étoiles représentent 29 % des établissements recherchés contre un petit 16 % pour les 5 étoiles.

À travers l'Europe, les 4 étoiles sont eux aussi la catégorie la plus prisée. Les utilisateurs russes sont ceux qui recherchent le plus d'hôtels de luxe, priorisant dans 68 % des cas un hôtel 4 ou 5 étoiles.





## Pouvoir d'achat :

combien les Français  
sont-ils prêts à dépenser  
pour leurs vacances ?

# Destinations populaires :

les Français dépensent plus sur iPhone

Les Français détenteurs d'iPhone semblent prêts à dépenser plus que ceux qui réservent sur leur ordinateur ou via un smartphone Android. En effet, les dépenses moyennes pour une réservation vers les dix destinations les plus populaires s'élèvent à 333 € sur iPhone, contre 301 € sur ordinateur et seulement 269 € sur Android (soit une différence de 24 % avec iOS). Il est intéressant de noter cette différence importante entre les deux plateformes mobiles.



Dépenses moyennes pour un vol vers une des 10 destinations populaires



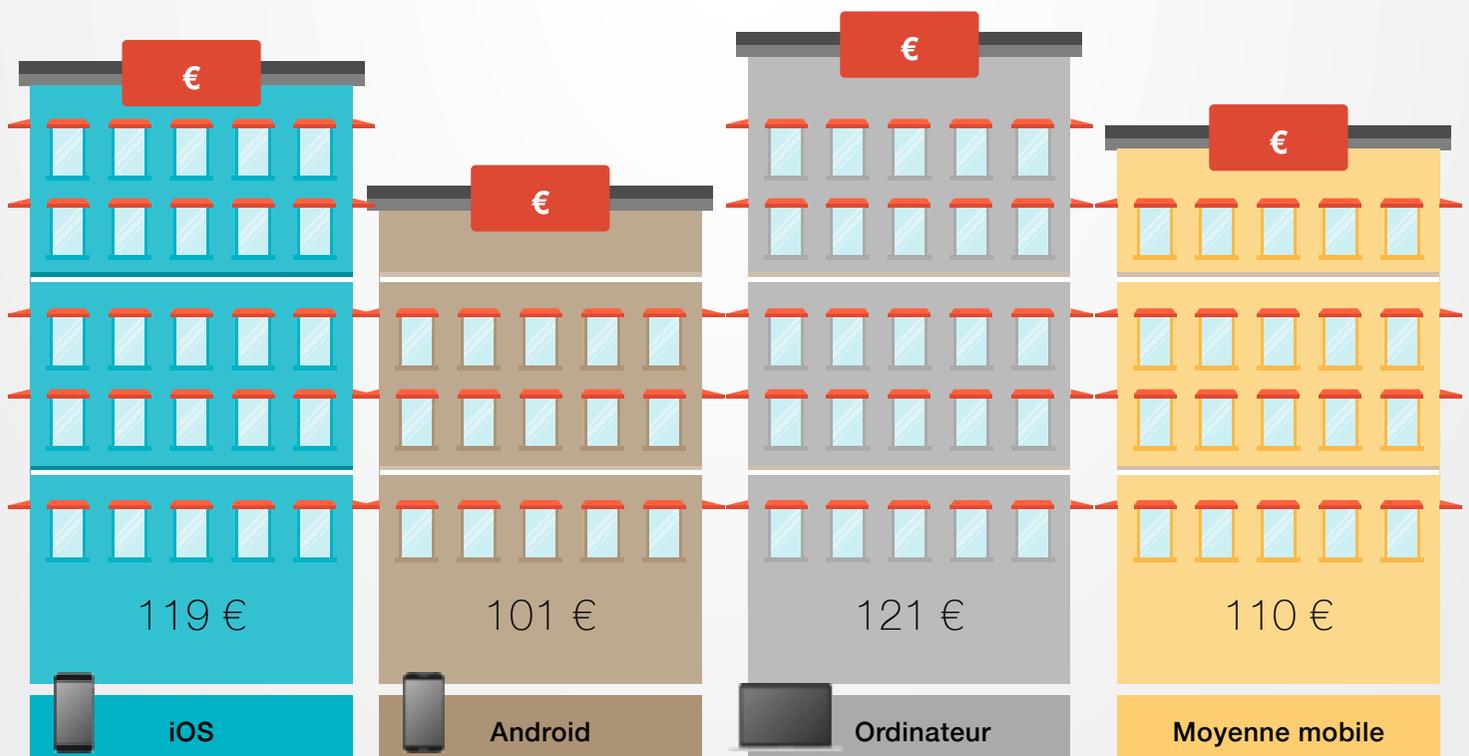
# Budget hôtels :

les Français dépensent plus sur ordinateur

Les utilisateurs de l'Hexagone dépensent en moyenne 8 % de plus sur ordinateur que sur appareil mobile pour leurs catégories d'hôtels préférées. En effet, les dépenses moyennes pour les hôtels 3 et 4 étoiles s'élèvent respectivement à 97 € et 144 € sur ordinateur, contre 86 € et 134 € sur mobile. Il est intéressant de noter que les utilisateurs d'iPhone dépensent en moyenne 18 % de plus que ceux d'Android pour ces mêmes catégories d'hôtel.



Dépenses moyennes pour un hôtel 3 ou 4 étoiles dans une des 10 destinations populaires





TRAVEL  
GUIDE

## Temps :

combien de temps les Français  
passent-ils à rechercher et  
réserver leurs voyages ?

# Vols :

les Français passent 3 minutes à réserver sur mobile, 4 sur ordinateur

Lorsqu'il s'agit de réserver un billet d'avion, les voyageurs de l'Hexagone qui utilisent un ordinateur prennent plus leur temps que ceux sur mobile. Il leur faut en effet 4 minutes environ pour faire leur choix, contre 3 minutes sur les plateformes Android et iOS. Réserver un vol sur un appareil mobile est plus spontané et se fait souvent à la dernière minute.

Au niveau européen, les plus rapides sont les Polonais, qui réservent leurs vols sur mobile en moins de 2,5 minutes.



Temps passé en moyenne avant la réservation d'un vol



# Hôtels :

les Français sont plus rapides sur ordinateur (3 minutes contre 4 sur mobile)

**F**ait assez intéressant, les tendances de réservation observées pour les vols s'inversent pour les hôtels. Les Français prennent une décision plus rapidement sur ordinateur, ne mettant que 3 minutes à réserver un hébergement alors que les utilisateurs d'iPhone et d'appareils Android se situent aux alentours de 4 minutes.

On retrouve cette tendance en Pologne et aux Pays-Bas, mais dans les autres pays européens le temps de réservation est très souvent équivalent entre les plateformes.



Temps passé en moyenne avant la réservation d'un hôtel

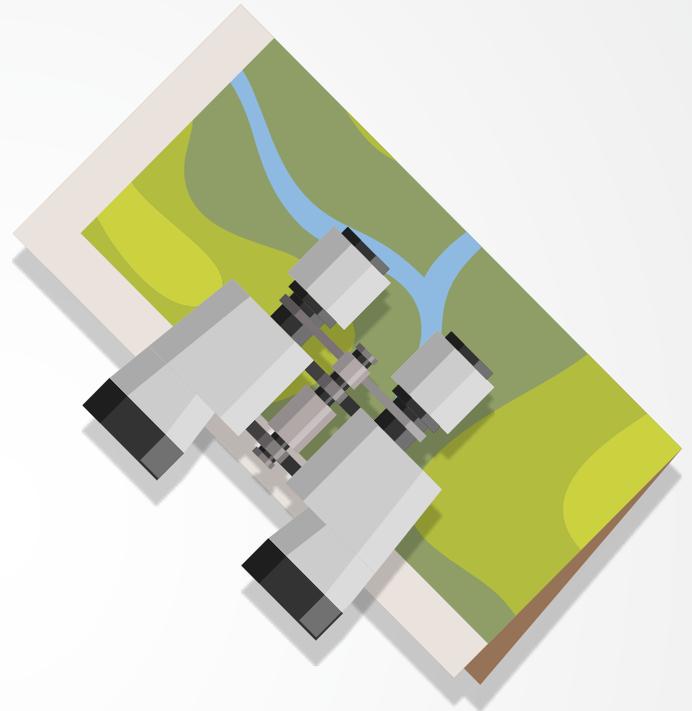


# Délai de réservation :

les utilisateurs mobiles sont plus spontanés

Les Français ont tendance à effectuer leurs recherches moins en avance sur mobile que sur ordinateur : en moyenne, les utilisateurs de smartphones et tablettes recherchent un vol 43 jours avant la date de départ, contre 48 jours sur ordinateur. Les utilisateurs d'iPhone sont les plus spontanés, s'accordant uniquement 42 jours de délai, tandis que les amateurs d'Android prévoient un peu plus à l'avance, 44 jours avant le départ. Les recherches d'hôtels présentent des résultats encore plus contrastés : les utilisateurs mobiles ne réservent que 19,5 jours à l'avance, tandis que les voyageurs sur ordinateur prévoient un délai d'une semaine supplémentaire (26 jours).

Au niveau européen, les Allemands sont parmi les plus prévoyants, réservant des vols près de 45 jours à l'avance sur mobile, et 51 jours sur leur ordinateur. Les Suisses sont en revanche plus spontanés, à 39 jours sur mobile et 41 jours sur ordinateur.



## Nombre de jours moyen avant la réservation



# Périodes d'affluence :

les Français partent en vacances l'été, ainsi qu'au mois de décembre

**B**ien que les comportements diffèrent d'un utilisateur à l'autre, on observe un consensus au niveau des périodes de départ : la majorité des Français choisissent l'été pour leurs vacances. Les utilisateurs mobiles préfèrent août, tandis que les adeptes de l'ordinateur favorisent juillet. Le mois de décembre arrive en 3ème position, soulignant que de plus en plus de Français vont rejoindre des membres de leur famille à l'étranger pour fêter Noël ou le Nouvel An, mais aussi qu'ils apprécient de s'évader au soleil pendant l'hiver.



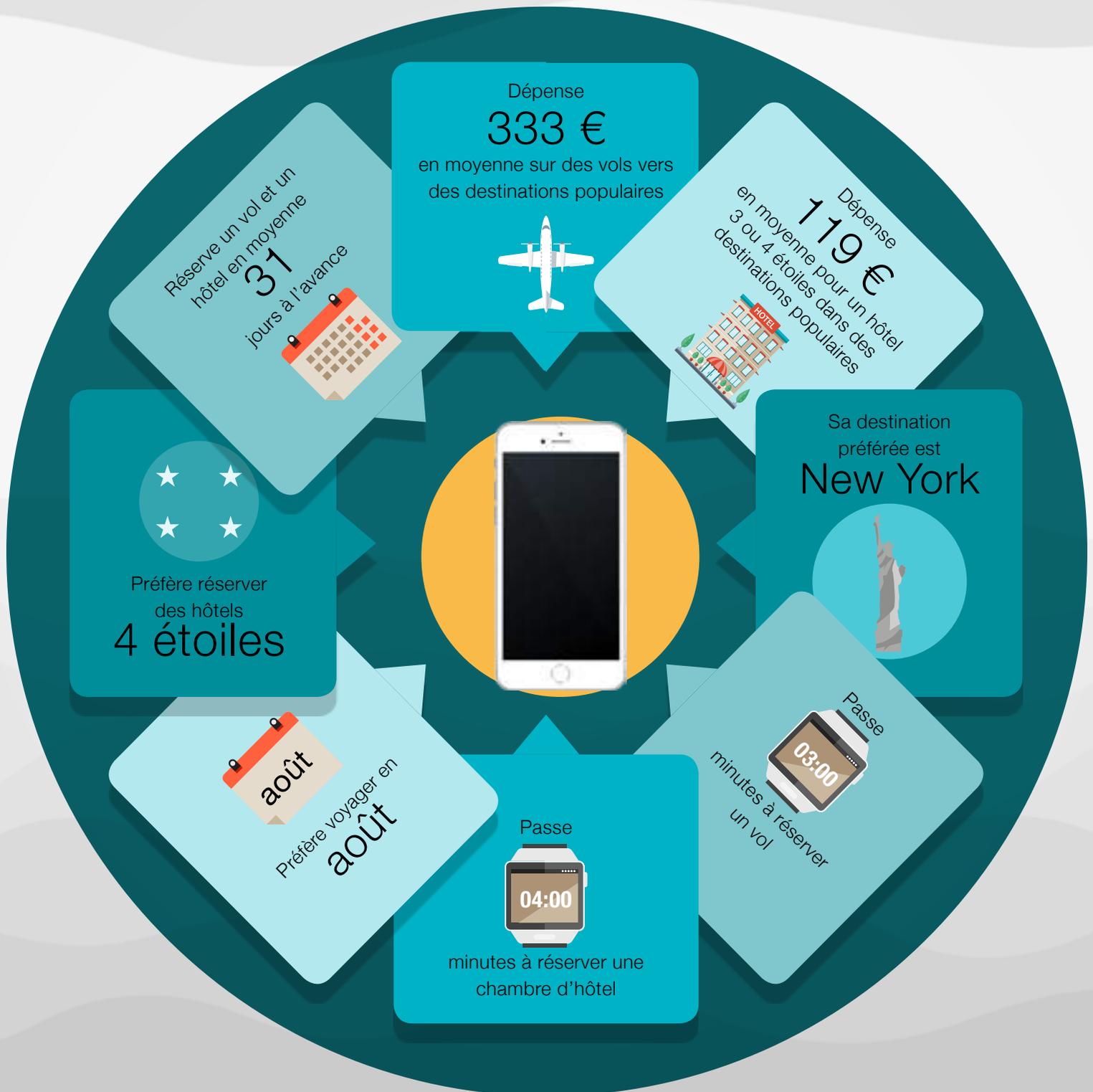
Mois les plus populaires pour voyager





Le profil moyen des voyageurs selon l'appareil utilisé

# Le voyageur français sur iPhone :



Dépense

333 €

en moyenne sur des vols vers des destinations populaires



Dépense

119 €

en moyenne pour un hôtel 3 ou 4 étoiles dans des destinations populaires



Sa destination préférée est

New York



Réserve un vol et un hôtel en moyenne

31

jours à l'avance



Préfère réserver des hôtels

4 étoiles

août

Préfère voyager en août

Passe

04:00

minutes à réserver une chambre d'hôtel



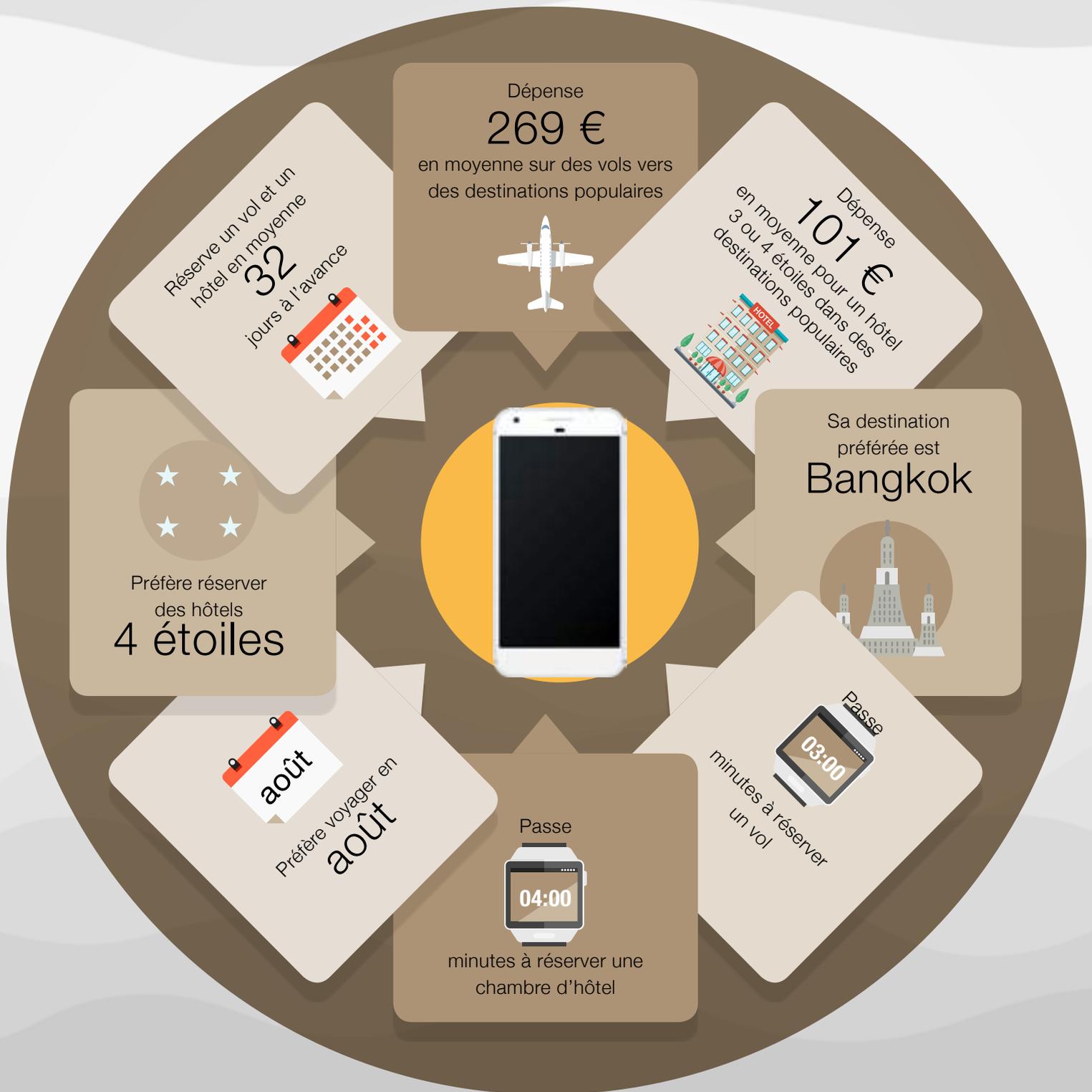
Passe

03:00

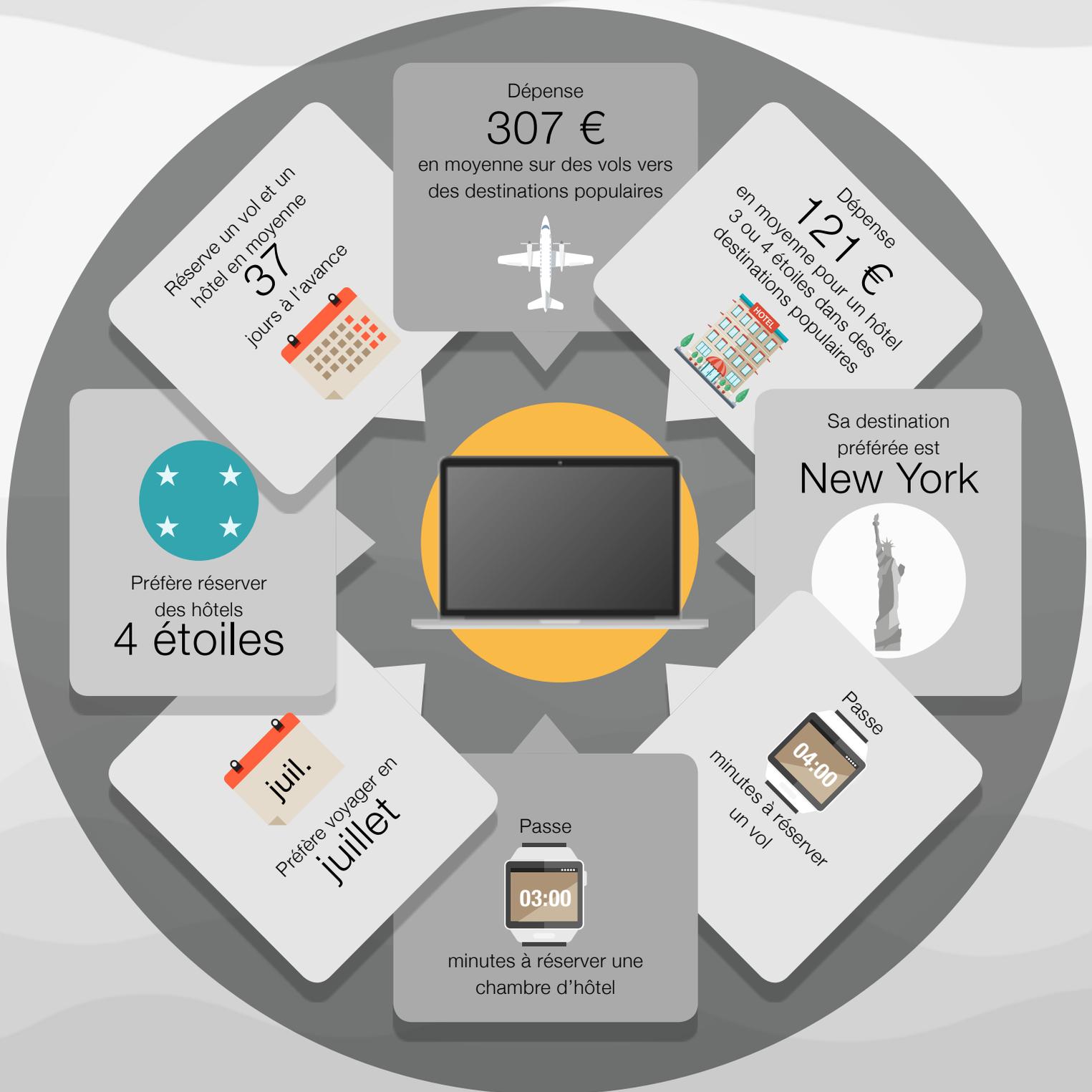
minutes à réserver un vol

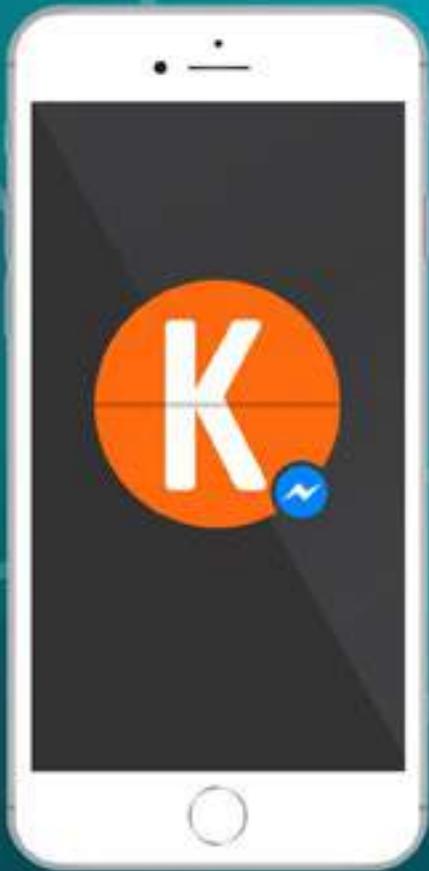


# Le voyageur français sur Android :



# Le voyageur français sur ordinateur :





# Tendances de voyage selon l'utilisation des chatbots KAYAK

**K**AYAK recherche assidûment les possibilités d'implantation de chatbots sur les plateformes les plus utilisées, qu'elles soient textuelles, comme Facebook Messenger (disponible pour les États-Unis, le Royaume-Uni, l'Australie, la Corée du Sud, le Brésil et l'Allemagne), ou vocales comme Alexa et Google Home (disponibles seulement pour les États-Unis). Un chatbot KAYAK est également intégré au service de messagerie Slack, où les voyageurs peuvent seuls ou en groupe rechercher des offres de voyages.

KAYAK travaille actuellement à l'expansion et au développement des chatbots dans plusieurs autres langues, afin de trouver des moyens innovants de communiquer avec ses utilisateurs par l'intermédiaire de plateformes technologiques émergentes.



# New York est la destination favorite des utilisateurs du chatbot KAYAK sur Facebook Messenger

New York est la destination la plus populaire auprès des utilisateurs KAYAK, que ce soit pour des recherches de vols ou d'hôtels. D'autres villes américaines, telles que San Francisco, Las Vegas et Los Angeles sont aussi en tête du classement des recherches de vols. Londres et Paris sont les seules destinations internationales à apparaître parmi les 10 villes les plus populaires. Cependant, on compte plusieurs capitales européennes, telles que Rome, Berlin et Barcelone, dans les recherches d'hôtels.



# Les utilisateurs d'Alexa recherchent principalement des villes américaines

Le skill KAYAK pour Alexa, l'assistant vocal de l'enceinte intelligente Echo d'Amazon, aide les utilisateurs à trouver des offres de voyage.

Tout comme sur Facebook Messenger, les recherches se font principalement pour des villes américaines, ce qui n'est pas étonnant sachant que la technologie Alexa et le skill KAYAK sont présents uniquement sur ce marché pour

l'instant. Londres, occupant la 8ème position, est la seule destination internationale présente dans le classement des 10 villes les plus populaires pour les recherches de vols. Miami, placée en première position, détrône New York, talonnée par Las Vegas. Aucune ville internationale ne se trouve parmi les 10 destinations les plus populaires pour les recherches d'hôtels.

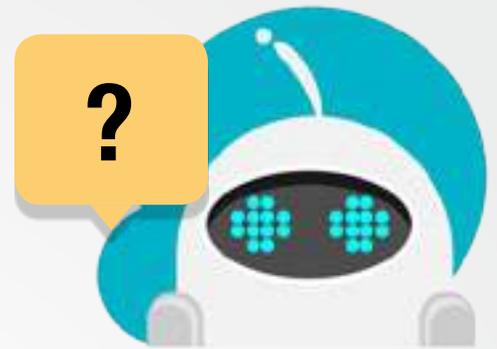




▀ ▄ Ce que les Français  
pensent des  
chatbots



# La majorité des Français ne savent pas ce qu'est un chatbot



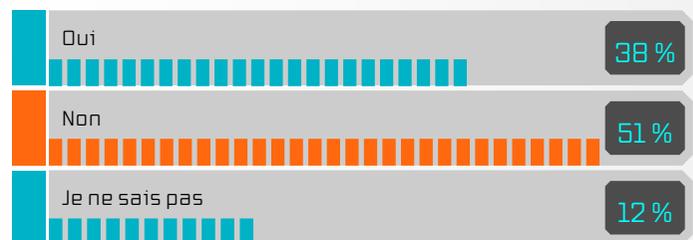
L'étude montre que 58 % des Français ne connaissent pas les chatbots. Les femmes semblent moins informées sur le sujet que les hommes. En effet, seules 38 % d'entre elles savent ce qu'est un chatbot, contre 45 % chez les hommes. Les 18 - 24 ans sont les plus informés (57 %), contrairement aux 65 ans et plus (15 %). Ces résultats ne sont pas surprenants sachant que les plus jeunes ont généralement plus d'affinités avec les nouvelles technologies.

La majorité des Français ne connaissant pas les chatbots, il est logique qu'ils soient peu nombreux à en avoir utilisé. Seuls 38 % ont déjà utilisé cette technologie. L'écart est moins creusé entre les hommes (36 %) et les femmes (39 %) qui se sont déjà servis d'un bot. Là encore, les plus jeunes sont davantage axés sur cette technologie : les 18 - 24 ans sont presque 5 fois plus nombreux à avoir déjà interagi avec un chatbot que les 65 ans et plus (11 %). Au niveau européen, les Russes sont des connaisseurs en la matière, contrairement aux Allemands : 71 % d'entre eux ont déjà utilisé un agent conversationnel, contre 11 % pour les Allemands.

## → Savez-vous ce qu'est un chatbot ?



## → Avez-vous déjà utilisé un chatbot ?



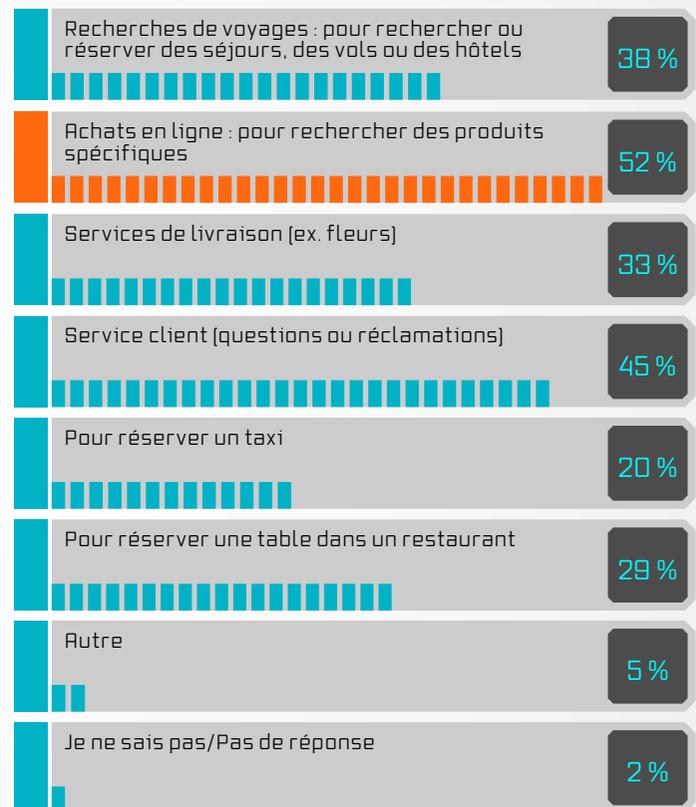
# Les Français utilisent majoritairement les chatbots lors de leurs achats en ligne



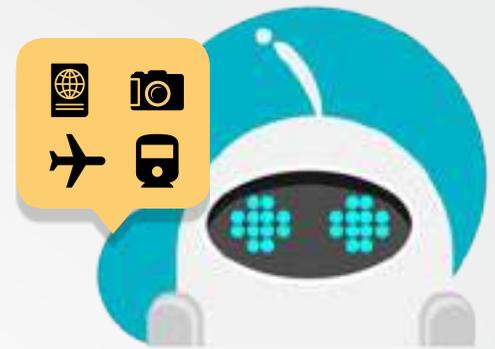
Ils sont 52 % à se servir d'un bot conversationnel lors de leurs achats en ligne. Les chatbots sont aussi grandement utilisés pour les requêtes de service client (45 %) et pour les recherches de voyages (38 %). 33 % des Français s'en servent également pour des services de livraison.

Les 55 - 64 ans utilisent en majorité cette technologie pour leurs recherches de voyage (52 %), suivis des 65 ans et plus (47 %). Les 18 - 24 ans sont dans ce cas les moins enthousiastes (28 %), préférant plutôt s'en servir pour leurs achats en ligne. Comparée à ses voisines, la France est un des pays où l'utilisation des chatbots dans le secteur du voyage est la plus répandue, après l'Italie (42 %) et l'Espagne (39 %).

## → Dans quels cas avez-vous utilisé un chatbot ?



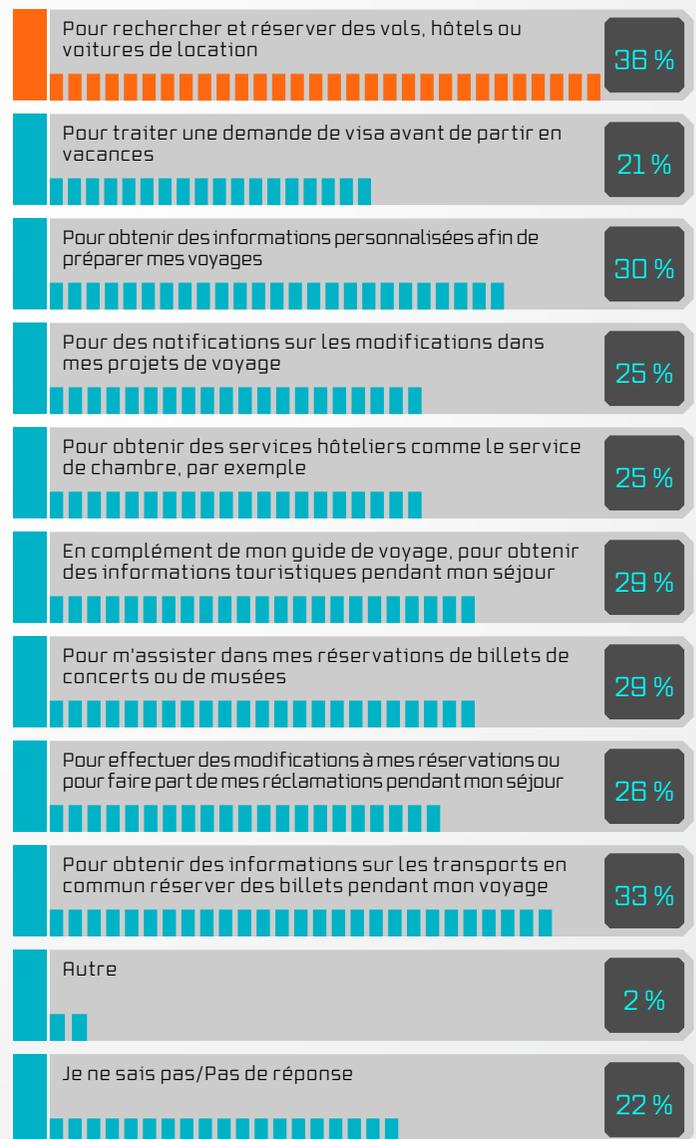
# Les Français reconnaissent l'utilité des chatbots dans l'organisation de leurs vacances



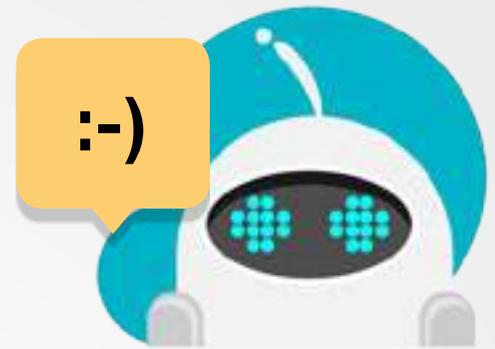
Selon l'étude, 36 % des Français pensent qu'un agent conversationnel pourrait leur être utile lors de leurs recherches et réservations de vols, hôtels et voitures de location. 33 % croient qu'ils pourraient en tirer profit pour obtenir des informations sur les transports ou pour réserver des billets pendant leur voyage. Ils sont aussi nombreux (30 %) à voir l'utilité d'un bot pour obtenir des informations personnalisées lors de la préparation de leur séjour, pour être assistés dans leurs réservations de billets de concerts ou de musées (29 %), ou pour obtenir des informations touristiques pendant leur séjour (29 %).

S'ils sont plusieurs à imaginer pouvoir bénéficier d'un chatbot pour leurs voyages, 22 % des Français ne savent pas en quoi cette technologie pourrait leur être utile. Parmi eux, on retrouve une majorité de 65 ans et plus. À la question de savoir dans quels cas ils pourraient utiliser un bot pour leurs séjours, les Allemands sont ceux ayant le moins d'idées : 44 % ne savent pas ou n'ont pas répondu.

➔ Plusieurs chatbots sont déjà disponibles pour les voyageurs. Dans quels cas pourriez-vous imaginer utiliser un chatbot ?



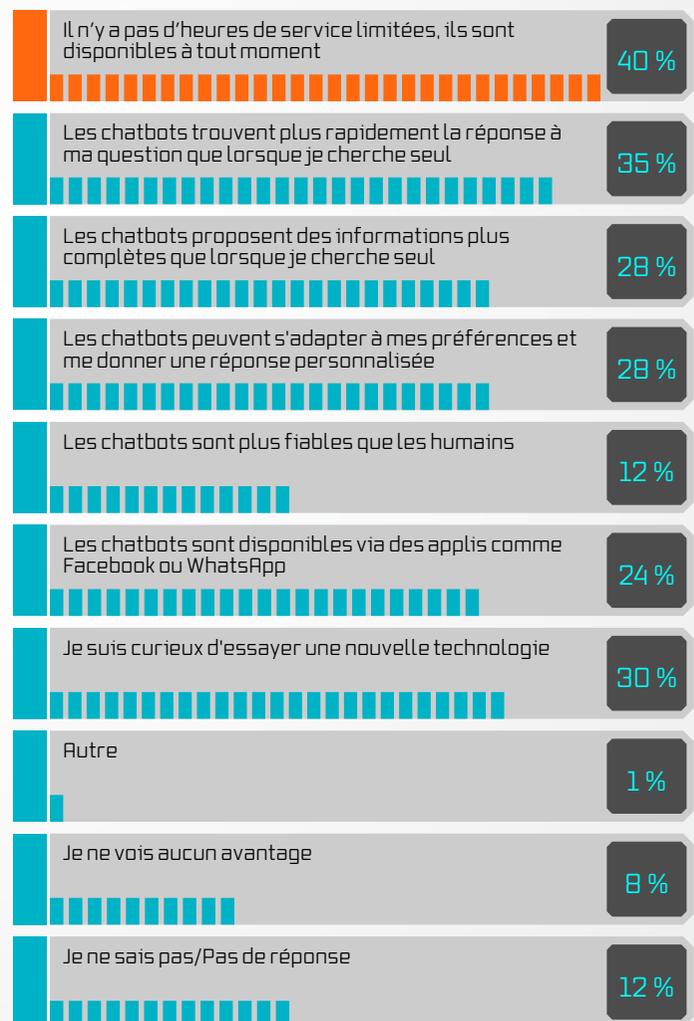
# L'avantage des chatbots pour les Français réside dans leur disponibilité



Les agents conversationnels peuvent être utilisés à tout moment. C'est ce qui est principalement apprécié par les Français (40 %). Plusieurs pensent qu'un chatbot trouvera plus rapidement la réponse à leur question que s'ils cherchent seuls (35 %), alors que 30 % sont simplement curieux de tester cette nouvelle technologie. Les femmes sont les plus curieuses (33 %), même si les hommes sont également nombreux à manifester de l'intérêt pour cette nouveauté (28 %).

Même si les Français reconnaissent les avantages des chatbots, ils sont très peu à croire en leur fiabilité. Seul 12 % des répondants considèrent les bots plus fiables que les humains. Les plus jeunes (18 - 24 ans) semblent davantage de cet avis (16 %), alors que les plus âgés (65 ans et plus) sont plus sceptiques (6 %). Malgré leurs doutes, les Français sont seulement 5 % à ne voir aucun avantage à l'utilisation des chatbots, contrairement aux Allemands (22 %), qui sont les plus sceptiques du Vieux Continent.

## → Quels sont pour vous les avantages d'utiliser un chatbot ?



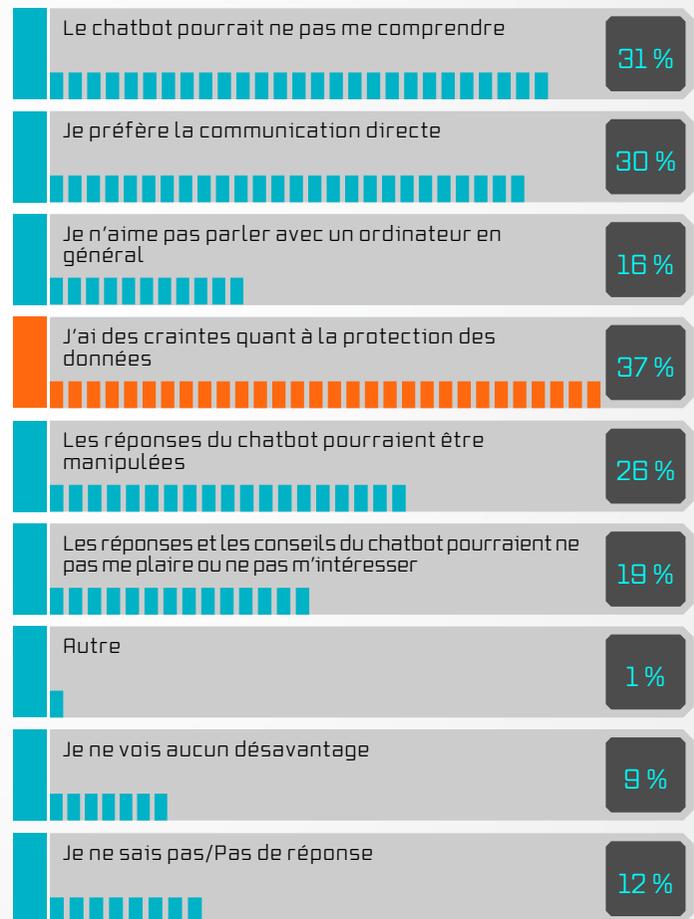
# La protection des données est la crainte principale des Français

Les Français sont nombreux à douter de la sécurité des données lors d'une interaction avec un chatbot (37 %). Ces craintes touchent autant les femmes que les hommes (37 %) et sont ressenties toutes tranches d'âge confondues. Au niveau européen, les Italiens et les Néerlandais sont dans ce cas les plus insouciants. Les Italiens s'inquiètent davantage des problèmes d'incompréhension tout comme 31 % des Français, alors que les Néerlandais préfèrent plutôt la communication directe. C'est également le cas de 30 % des Français.

Seul 9 % des répondants ne voient aucun désavantage à interagir avec un chatbot. Les Français sont certes ouverts à utiliser cette nouvelle technologie, mais beaucoup restent sceptiques.



## → Quels sont pour vous les désavantages de l'utilisation des chatbots et de la communication automatique ?





Sondage Opinium pour KAYAK : la section sur les chatbots se base sur les résultats d'un sondage réalisé en partenariat avec Opinium à travers 11 pays d'Europe (Allemagne, Autriche, Espagne, France, Irlande, Italie, Pays-Bas, Pologne, Royaume-Uni, Russie, Suisse) avec des échantillons d'au moins 1000 répondants par pays.

Les données sur l'utilisation des chatbots KAYAK se basent sur les recherches effectuées sur tous les chatbots KAYAK pour Facebook Messenger ainsi que sur le skill KAYAK pour Alexa entre juin 2016 et avril 2017.

Les profils d'utilisateurs se basent sur des recherches et clics pour des vols et hôtels, récoltés sur KAYAK.fr pour des dates de voyage en 2016.

[www.kayak.fr](http://www.kayak.fr)