

Amadeus / Tendances  
Communiqué de presse

## La nouvelle étude Amadeus décrypte les habitudes des Natifs Numériques et les prochaines tendances qui vont bouleverser le secteur du tourisme

*Avec l'émergence du Web 2.0, les Natifs Numériques sont devenus des consommateurs extrêmement influents pour l'industrie du tourisme et du voyage. Le cabinet de prospective PeclersParis a dégagé et analysé pour Amadeus l'impact de l'arrivée de cette nouvelle génération de consommateurs et les futures opportunités pour les professionnels du voyage.*

**Paris, France, le 27 mai 2010** – Amadeus, l'un des leaders mondiaux des solutions de traitement de réservations et de distribution pour l'industrie du voyage et du tourisme, présente l'étude réalisée par l'agence conseil en tendances, style et innovation PeclersParis « **Les Natifs Numériques et le futur du voyage** ». Cette étude analyse les nouvelles habitudes de consommation des Natifs Numériques en matière de voyages. Ces évolutions impacteront fortement l'industrie du tourisme et du voyages et influenceront leurs futures stratégies de développement.

### *Qui sont les Natifs Numériques ?*

Les Natifs Numériques représentent la génération née à l'ère du numérique, avec l'ordinateur, l'Internet, les jeux vidéo, les téléphones mobiles et les lecteurs de musique MP3. Ces multiples évolutions technologiques et les habitudes qui en découlent sont à l'origine de nouvelles tendances et attitudes qui vont avoir un impact grandissant sur la manière de consommer.

### *Principales évolutions pour l'industrie du tourisme*

- **L'importance du marketing mobile**

L'utilisation des technologies mobiles est une tendance lourde. Les Natifs Numériques veulent pouvoir réserver, modifier et consulter des informations à tout moment sur leur téléphone mobile.

- **Personnalisation des services**

Les Natifs Numériques veulent une prestation « à la carte ». Il faut proposer des offres de niches et surtout personnalisables. Celles-ci doivent être présentes lors de la recherche d'un produit, de sa commande en passant par le suivi qui doit lui aussi être personnalisé.

- **Le partage et le recueil d'informations**

De manière assez paradoxale, les Natifs Numériques sont à la fois individualistes et communautaires. Ils cherchent à s'informer, à obtenir une meilleure connaissance et une plus grande transparence. Ils accordent une importance croissante à leur communauté qui leur permet de découvrir et de discuter des sujets qui les intéressent. Ils souhaitent obtenir des recommandations de personnes qui partagent les mêmes centres d'intérêts, les mêmes passions. Ce partage continue pendant et après le voyage, en offrant du contenu à la communauté.

- **Utilisation des réseaux sociaux**

L'utilisation des réseaux sociaux permet de répondre à plusieurs nécessités. Tout d'abord à engager la conversation avec une génération qui se sert énormément de ces outils. Dans un deuxième temps à entretenir une relation avec les personnes prescriptrices sur ces réseaux. Enfin, une utilisation complète permettra de recueillir des avis, voire de construire son offre grâce à ces réseaux.

- **Une nouvelle relation**

Cette nouvelle donne est une opportunité pour les marques d'entretenir une relation plus proche avec les clients. Les points de vente physique permettant de garder le côté humain de la relation tandis que les applications mobiles renforcent la palette de services qui peuvent être proposés aux clients.

- **Un tourisme plus responsable**

Les Natifs Numériques sont attachés à un tourisme respectueux de l'environnement et des populations locales. Il est donc nécessaire de créer de nouveaux labels permettant de satisfaire

les besoins de transparence de cette nouvelle génération. Le développement de partenariats avec des producteurs locaux permettra quand à lui de répondre à de nouveaux besoins d'authenticité.

Selon Arnaud Debuchy, Président-Directeur Général, Amadeus France : *« En tant que partenaire de l'industrie du tourisme et du voyage, Amadeus investit chaque année 300 millions d'euros dans le développement de nouveaux produits innovants. Ces études prospectives, que nous menons régulièrement, nous permettent de mieux cerner les attentes de nos clients et de faire partager à l'ensemble de l'industrie les futures tendances qui régiront le secteur du tourisme ».*

Emma Fric, Directrice Prospective et Recherche PeclersParis, ajoute : *« l'émergence de cette nouvelle génération de consommateurs va bouleverser l'ensemble des industries. Les nouvelles attentes et besoins qui se dessinent vont influencer tout le processus non seulement dans les phases de préparation et d'achat du voyage, mais aussi pendant son déroulement, et au retour dans le partage d'expérience. Le challenge technologique pour répondre à ces nouveaux besoins est énorme et Amadeus se positionne comme un partenaire majeur pour répondre à ces nouveaux défis ».*

**Pour télécharger l'étude complète « Les Natifs Numériques et le futur du voyage », rendez-vous sur :**

[http://espacepro.amadeus.fr/EspacePro/ressources/files/documents\\_amadeusfr/etude\\_peclers.pdf](http://espacepro.amadeus.fr/EspacePro/ressources/files/documents_amadeusfr/etude_peclers.pdf)

**Pour toute information complémentaire ou organiser une interview, prendre contact avec le service de presse.**

#### **A propos d'Amadeus :**

Amadeus est le partenaire technologique de l'industrie du voyage pour les fournisseurs, vendeurs mais aussi les acheteurs de voyages.

Les clients d'Amadeus sont des fournisseurs de voyages (compagnies aériennes, hôtels, compagnies de location de voitures, compagnies ferroviaires et de ferries, croisiéristes, compagnies d'assurances et tour-opérateurs), des vendeurs de voyages (agences de voyages) et des acheteurs de voyages (les entreprises et voyageurs).

# amADEUS

Your technology partner

**PeclersParis** A WPP COMPANY  
...fashioning the future

Le système de rémunération d'Amadeus est basé sur les transactions. En 2009, le système Amadeus a traité plus de 670 millions de transactions payantes.

Les principaux sites d'Amadeus sont à Madrid (Corporate & Marketing), à Nice (Développement) et à Erding (Centre de traitement des données). Les bureaux régionaux sont situés à Miami, Buenos Aires, Bangkok et Dubaï. Au niveau commercial, Amadeus dispose de 72 organisations commerciales locales pour s'occuper de clients dans 195 pays.

Amadeus est coté sur les bourses de Madrid, Barcelone, Bilbao et Valence sous le symbole « AMS.MC ». Au 31 décembre 2009 la société a annoncé un chiffre d'affaires de 2,461 millions d'euros et un EBITDA de 894 millions. Le groupe Amadeus emploie dans le monde, plus de 9 300 employés de 123 nationalités différentes.

Pour plus d'informations sur Amadeus rendez-vous sur: <http://www.amadeus.com/>

Pour visiter l'espace d'informations aux investisseurs :

[http://www.investors.amadeus.com/inv\\_relations.aspx](http://www.investors.amadeus.com/inv_relations.aspx)

**Contacts presse Amadeus :**

**Cohn& Wolfe pour Amadeus**

Bertrand Cognard / Aude Le Lannier

Tél. : 01 49 70 43 25 / 03

Fax : 01 49 70 44 00

E-mail : [bertrand.cognard@cohnwolfe.com](mailto:bertrand.cognard@cohnwolfe.com) / [aude.lelannier@cohnwolfe.com](mailto:aude.lelannier@cohnwolfe.com)