



Une adoption sans profondeur : **la France**

IA et maturité numérique dans le secteur français du
voyage et de l'hôtellerie



NFON.COM

Generato dall'IA

À propos de ce rapport

Comment interpréter les chiffres de ce rapport — à lire avant toute citation

Les chiffres MESURÉS sont des statistiques publiées provenant de sources nommées, citées dans le texte et répertoriées dans leur intégralité dans la bibliographie à la fin du rapport.

Les chiffres MODÉLISÉS sont le fruit de nos propres calculs à partir de données et d'hypothèses précises, et sont toujours présentés comme tels. Aucun chiffre présenté ici ne provient d'une enquête primaire, car aucune enquête primaire n'a été menée. Une section distincte à la fin du rapport répertorie les chiffres que nous avons trouvés dans la presse spécialisée et que nous avons délibérément choisi de ne pas utiliser, en précisant la raison dans chaque cas.

Ce rapport examine l'adoption de l'IA sur le marché français, un parc hôtelier composé à environ 81 % d'établissements indépendants et en sous-traitance, la fermeture progressive des lignes de cuivre commune par commune qui s'étendra jusqu'en 2030 environ, ainsi que l'obligation de consultation du comité d'entreprise qui précède tout déploiement de systèmes de surveillance.

Pourquoi ce rapport fait preuve d'une prudence inhabituelle en matière de sources

L'IA conversationnelle dans le secteur de l'hôtellerie est une catégorie qui souffre d'un grave problème de données probantes. Des affirmations du type « les hôtels utilisant l'IA constatent une réduction des coûts de 30 % en six mois » circulent largement, sont reprises dans les publications spécialisées et, dans la plupart des cas, se résument à l'absence d'échantillon divulgué, de référence et de définition de ce qui est mesuré. Il est facile de les citer, mais c'est le moyen le plus rapide de perdre un lecteur averti sur le plan technique.

Nous avons donc limité ce rapport aux statistiques officielles — Eurostat, ONS, INE, ISTAT, INSEE — ainsi qu'à deux enquêtes sectorielles nommément citées dont les échantillons sont divulgués, dont l'une a été commanditée par un fournisseur et est clairement identifiée comme telle. Lorsqu'il n'existe pas de réponse publiée à une question, nous le signalons plutôt que de recourir à un chiffre qui y ressemble.



1. Résumé

- Le parc hôtelier français est en recul, et ce de manière inégale. Il compte désormais 16 291 établissements, après une perte nette de 319 adresses au cours de l'année 2025. Ce recul a touché de manière disproportionnée les petits hôtels situés dans des zones rurales et à forte saisonnalité, ainsi que les établissements implantés dans des villes de petite et moyenne taille où le marché hôtelier est peu développé.
- Il est également majoritairement indépendant. Les établissements indépendants représentent environ 81 % du parc hôtelier français, soit environ 13 000 établissements. Les chaînes hôtelières ont enregistré 109,2 millions de nuitées en 2025. L'écart de taille observé dans les données d'adoption européennes concerne quatre hôtels français sur cinq.
- La demande connaît une croissance régulière, mais en ralentissement. L'été 2025 a atteint 257,8 millions de nuitées, soit une hausse de 3,7 %, les hôtels affichant une performance supérieure avec 4,4 %. Au premier trimestre 2026, le taux d'occupation hors campings était supérieur de 1,0 % à celui du premier trimestre 2025, les hôtels affichant une hausse de 2,5 % tandis que les autres hébergements collectifs enregistraient une baisse de 1,7 %.
- Le processus réglementaire est plus long qu'au Royaume-Uni et plus court qu'en Italie. En France, la surveillance des salariés par l'IA nécessite l'information et la consultation du Comité social et économique avant la mise en œuvre, en plus des exigences de la CNIL et de la notification individuelle des salariés. L'article 50 de la loi sur l'IA est entré en vigueur le 2 août 2026.

2. Le cadre européen

Trois indicateurs mesurés définissent le contexte de chaque marché concerné.

Mesure	Situation en 2025	Pourquoi est-ce important ici ?
Entreprises de l'UE utilisant l'IA	19,95 %, soit une hausse de 6,47 points de pourcentage par rapport à 2024	En forte hausse, mais de manière binaire : ce chiffre prend en compte toute utilisation de n'importe quelle technologie.
Par taille d'entreprise	Petites : 17 %, moyennes : 30,36 %, grandes : 55,03 %	C'est la pente la plus raide des données, et celle qui pèse le plus lourdement sur un secteur composé de petits opérateurs.
Objectif du secteur de l'hébergement	58,82 % des entreprises d'hébergement utilisant l'IA s'en servent à des fins de marketing ou de vente	Lorsque le secteur de l'hôtellerie-restauration a adopté l'IA, c'est à des fins commerciales, et non opérationnelles.



Cette constatation s'applique à tous les marchés : l'ONS a estimé le nombre moyen de technologies d'IA par entreprise adoptante à environ 1,6 en juin 2026, contre environ 1,4 en septembre 2023. L'adoption s'est élargie sans s'approfondir.

3. La situation nationale

3.1 Un parc en recul, et où se concentre cette contraction

L'INSEE et Coach Omnium recensent 16 291 établissements hôteliers classés et non classés, suite à une contraction nette de 319 adresses au cours de l'année 2025. Cette contraction n'a pas été répartie de manière homogène : elle a touché de manière disproportionnée les petits hôtels situés en milieu rural et dans des zones à forte saisonnalité, ainsi que les établissements implantés dans les villes de petite et moyenne taille où le marché hôtelier est peu développé.

Les établissements indépendants représentent environ 81 % du parc, soit environ 13 000 établissements, les chaînes représentant le reste et enregistrant 109,2 millions de nuitées en 2025.

Le lien avec l'adoption est direct. Les données européennes montrent un taux d'adoption de l'IA de 17 % parmi les petites entreprises contre 55,03 % parmi les grandes, et quatre hôtels français sur cinq sont indépendants. Les établissements les plus exposés à la contraction sont également ceux qui sont les moins à même d'investir pour s'en sortir — ce qui fait du coût d'entrée, et non de la capacité, la question déterminante sur ce marché.

3.2 Demande

Les hébergements touristiques collectifs français ont enregistré 257,8 millions de nuitées durant l'été 2025, soit une hausse de 3,7 % par rapport à l'été 2024 — ce qui représente une augmentation de 9,1 millions de nuitées —, les hôtels affichant une croissance plus rapide que le marché, à 4,4 %, pour atteindre 90,4 millions de nuitées. Au troisième trimestre 2025, le taux d'occupation a augmenté de 2,9 % tous types d'hébergement confondus ; au quatrième trimestre 2025, il était supérieur de 2,2 % à celui du quatrième trimestre 2024 ; et la saison d'hiver 2026 a enregistré 87,6 millions de nuitées, soit 1,6 million de plus que l'hiver 2025.

Au premier trimestre 2026, le taux d'occupation, hors campings, a été supérieur de 1,0 % à celui du premier trimestre 2025, les hôtels affichant une hausse de 2,5 % tandis que les autres hébergements collectifs ont reculé de 1,7 %. La France est le seul marché étudié où les hôtels surpassent actuellement les autres modes d'hébergement au lieu de leur céder du terrain.

4. Le cadre réglementaire de ce marché

4.1 Consultation du comité d'entreprise

En France, la surveillance des salariés nécessite l'information et la consultation du Comité social et économique (CSE) avant la mise en œuvre, en plus des exigences de la CNIL et de la notification individuelle des salariés.

Ces exigences sont moins strictes que celles en vigueur en Italie, où un accord syndical ou une autorisation de l'inspection du travail est généralement requis, mais plus strictes qu'au Royaume-Uni, où aucune de ces deux conditions n'est exigée. Il s'agit d'une consultation plutôt que d'une négociation, mais elle s'inscrit dans un calendrier précis et précède la mise en œuvre. Tout projet de déploiement en France impliquant l'enregistrement des appels ou le contrôle de la qualité doit donc en tenir compte dès le début.

4.2 Article 50 de la loi européenne sur l'IA

Les obligations de transparence sont entrées en vigueur le 2 août 2026, assorties de sanctions pouvant atteindre 15 millions d'euros ou 3 % du chiffre d'affaires annuel mondial, et ont été expressément exclues du report prévu par le « Digital Omnibus ».

La France est directement concernée. Pour un opérateur exploitant un système conversationnel destiné au public, l'obligation est en vigueur et la mention doit figurer dans la langue de l'interaction.

4.3 Fermeture du réseau cuivre

La fermeture commerciale des services en cuivre en France s'est achevée le 31 janvier 2026. La fermeture technique se déroule par lots jusqu'en 2030 environ, avec 763 communes dans le premier lot technique.

Comme en Italie, il n'existe pas de date limite nationale unique à prendre en compte : le calendrier est géographique. Pour un parc immobilier dispersé, la question de la migration doit être tranchée commune par commune, et la réponse variera d'un bien immobilier à l'autre au sein d'un même groupe.

5. Ce que cela signifie pour un opérateur ici

La France est le marché où la question de l'adoption relève le plus clairement du coût d'entrée plutôt que des capacités. Quatre hôtels sur cinq sont indépendants, le parc hôtelier se contracte dans le segment des petits établissements et des zones rurales, et les établissements les plus sous pression sont ceux qui disposent de la plus faible marge de manœuvre pour investir.

Cela plaide en faveur d'une proposition articulée autour d'un premier cas d'utilisation à petite échelle et bien ciblé, avec un contrat de courte durée et un retour sur investissement visible, plutôt qu'autour d'une transformation. Cela plaide également en faveur d'une prise en compte sérieuse et précoce de la consultation du comité d'entreprise, car un opérateur français remarquera si un fournisseur l'a anticipée.

Le manque de données est identique à celui des autres marchés. L'INSEE mesure le taux d'occupation, les séjours et la taille du parc hôtelier. Il ne mesure pas les demandes de renseignements des clients, et personne d'autre ne le fait non plus.

Chiffres que nous avons rencontrés et que nous n'avons pas utilisés

Chacune de ces expressions apparaît dans les articles spécialisés consacrés à l'IA dans le secteur de l'hôtellerie. Aucune d'entre elles ne répond aux critères appliqués ailleurs dans ce rapport. Elles sont répertoriées ici afin que vous puissiez les reconnaître et éviter de les reprendre.

Affirmation courante	Pourquoi nous ne l'avons pas utilisée
98 % des hôteliers utilisent une forme ou une autre d'IA	Aucune information n'est fournie concernant l'échantillon, la méthode ou la définition de « une forme quelconque d'IA ».
Les hôtels qui déploient l'IA constatent une réduction des coûts de 30 % en six mois	Aucun échantillon ni aucune base de référence ne sont communiqués. Allégation marketing du fournisseur.
Les chatbots basés sur l'IA augmentent la satisfaction des clients jusqu'à 30 %	Formulation « jusqu'à » sans indication de répartition ni de méthode.
77 % des utilisateurs préfèrent la messagerie automatisée	Aucune information n'est fournie concernant l'échantillon ou la formulation des questions.
Les prévisions basées sur l'apprentissage automatique améliorent le RevPAR de 8 à 14 %	Aucune méthode, aucun groupe témoin ni aucun échantillon ne sont précisés.



Il ne s'agit pas d'affirmer que ces chiffres sont faux. Il s'agit de constater qu'ils ne sont pas vérifiables et qu'un exploitant qui élaborerait une analyse de rentabilité sur cette base ne serait pas en mesure de la défendre en interne.

Périmètre	Déclaration	Source	Au
IA dans l'UE	En 2025, 19,95 % des entreprises de l'UE comptant au moins 10 salariés utilisaient au moins une technologie d'IA, soit une hausse de 6,47 points de pourcentage par rapport à 2024.	Eurostat, Utilisation de l'intelligence artificielle dans les entreprises, données extraites en décembre 2025 (isoc_eb_ai)	2025
IA dans l'UE	L'adoption augmente fortement avec la taille des entreprises : 17 % des petites entreprises, 30,36 % des moyennes et 55,03 % des grandes entreprises utilisaient l'IA en 2025.	Eurostat (isoc_eb_ai)	2025
IA dans l'UE	L'adoption se concentre dans deux secteurs. Le secteur de l'information et de la communication a atteint 62,52 % et celui des activités professionnelles, scientifiques et techniques 40,43 %. Toutes les autres activités économiques se situaient en dessous de 25 %, allant de l'immobilier à 24,82 % jusqu'à la construction à 10,79 %.	Eurostat (isoc_eb_ain2)	2025
IA dans l'UE	Parmi les entreprises du secteur de l'hébergement qui utilisaient l'IA, 58,82 % l'utilisaient à des fins de marketing ou de vente — la plus forte concentration dans ces domaines parmi tous les secteurs recensés par Eurostat.	Eurostat (isoc_eb_ain2)	2025
IA dans l'UE	Parmi l'ensemble des entreprises de l'UE utilisant l'IA, les principales utilisations concernaient le marketing ou les ventes (34,70 %) et l'organisation de l'administration ou de la gestion d'entreprise (31,05 %). La logistique arrivait en dernière position avec 6,08 %.	Eurostat (isoc_eb_ai)	2025
IA dans l'UE	Parmi les entreprises du secteur de l'hébergement qui utilisaient l'IA, 58,82 % l'utilisaient à des fins de marketing ou de vente — la plus forte concentration dans ces domaines parmi tous les secteurs recensés par Eurostat.	Eurostat (isoc_eb_ai)	2025
IA dans l'UE	14,21 % des entreprises de l'UE n'utilisant pas l'IA avaient envisagé de le faire : 36,54 % des grandes entreprises, 22,26 % des moyennes et 12,65 % des petites.	Eurostat (isoc_eb_ai)	2025
IA dans l'UE	Aucune technologie d'IA ne prédomine. L'exploration de textes arrive en tête avec 11,75 % des entreprises, suivie par la génération d'images, de vidéos et de fichiers audio (9,55 %), puis par la génération de langage naturel et la synthèse vocale (8,76 %).	Eurostat (isoc_eb_ai)	2025
IA dans l'UE	Le taux d'adoption national variait entre 5,21 % et 42,03 %. Les taux les plus élevés : Danemark 42,03 %, Finlande 37,82 %, Suède 35,04 %. Les taux les plus bas : Roumanie 5,21 %, Pologne 8,36 %, Bulgarie 8,55 %. 26 pays de l'UE ont enregistré des taux supérieurs à ceux de 2024.	Eurostat (isoc_eb_ai)	2025
IA dans l'UE	L'enquête de l'UE a porté sur 157 000 des 1,53 million d'entreprises concernées ; elle a été menée par les autorités statistiques nationales au cours des premiers mois de 2025.	Eurostat, note méthodologique	2025

Périmètre	Déclaration	Source	Au
IA dans l'UE	Le programme politique «Décennie numérique» vise à ce que trois entreprises de l'UE sur quatre utilisent le cloud computing, le big data ou l'IA d'ici 2030.	Commission européenne, programme politique «Décennie numérique»	à l'horizon 2030
IA au Royaume-Uni	En juin 2026, 29 % des entreprises britanniques ont déclaré utiliser au moins une technologie d'IA, soit une hausse de 8 points de pourcentage par rapport à l'année précédente et environ le triple du niveau enregistré en septembre 2023.	ONS, L'intelligence artificielle dans les entreprises britanniques : de 2023 à 2026 (Enquête sur les perspectives et les conditions des entreprises)	juin 2026
IA au Royaume-Uni	Le nombre moyen de technologies d'IA utilisées par entreprise adoptant ces technologies n'est passé que d'environ 1,4 en septembre 2023 à environ 1,6 en juin 2026. L'ONS note que cela implique un impact transformateur limité à ce jour pour la plupart des entreprises qui les ont adoptées.	ONS, L'intelligence artificielle dans les entreprises britanniques : de 2023 à 2026	juin 2026
IA au Royaume-Uni	Parmi les entreprises britanniques comptant au moins 10 salariés en juin 2026, les grands modèles linguistiques étaient les plus utilisés (18 %), suivis par la création de contenu visuel (16 %), le traitement des données par apprentissage automatique (12 %) et le traitement d'images par apprentissage automatique (6 %).	ONS, L'intelligence artificielle dans les entreprises britanniques : de 2023 à 2026	juin 2026
IA au Royaume-Uni	Le taux d'adoption dans le secteur britannique de l'information et de la communication a atteint 58 %, tandis que celui des services d'hébergement et de restauration reste parmi les plus faibles.	ONS, L'intelligence artificielle dans les entreprises britanniques : de 2023 à 2026	juin 2026
Secteur	Une enquête menée par l'Institut du tourisme de la HES-SO Valais-Wallis auprès de 1 485 hôtels répartis sur six marchés européens a révélé que 41 % des hôtels indépendants utilisaient déjà l'intelligence artificielle, tandis que 16 % supplémentaires prévoyaient de l'adopter.	Institut du tourisme, HES-SO Valais-Wallis	2026
Secteur	Une enquête réalisée en 2026 auprès de 404 décideurs informatiques du secteur hôtelier a classé la communication avec les clients comme le domaine dans lequel l'IA devrait avoir le plus grand impact sur l'activité, cité par 58 % des personnes interrogées. Il s'agit d'une enquête commanditée par un fournisseur et citée ici à titre indicatif des intentions, et non des résultats.	Canary Technologies, enquête de 2026 auprès des décideurs informatiques du secteur hôtelier (commanditée par un fournisseur)	2026
UE	20,0 % des entreprises de l'UE comptant au moins 10 salariés utilisaient des technologies d'IA en 2025, contre 13,5 % en 2024, soit une hausse de 6,5 points de pourcentage en un an.	Eurostat, « 20 % des entreprises de l'UE utilisent des technologies d'IA », décembre 2025 (ensemble de données isoc_eb_ai)	2025
UE	L'adoption de ces technologies est très inégale au sein de l'UE. Taux les plus élevés : Danemark 42,0 %, Finlande 37,8 %, Suède 35,0 %, Belgique 34,5 %, Pays-Bas 33,2 %. Taux les plus bas : Roumanie 5,2 %, Pologne 8,4 %, Bulgarie 8,5 %.	Eurostat, décembre 2025 (ensemble de données isoc_eb_ai)	2025
UE	Les obligations de transparence prévues à l'article 50 de la loi européenne sur l'IA sont entrées en vigueur le 2 août 2026. Elles exigent que les personnes interagissant avec un système d'IA en soient informées, sous peine de sanctions pouvant aller jusqu'à 15 millions d'euros ou 3 % du chiffre d'affaires annuel mondial total.	Commission européenne, obligations de transparence au titre de l'article 50 de la loi sur l'IA	2 août 2026
UE	Le paquet «Digital Omnibus» sur l'IA, adopté par le Parlement européen le 16 juin 2026 et par le Conseil le 29 juin 2026, a reporté les obligations relatives aux systèmes à haut risque autonomes visés à l'annexe III au 2 décembre 2027 et celles concernant l'IA intégrée dans des produits réglementés visés à l'annexe I au 2 août 2028. L'article 50 a été expressément exclu de ce report.	Gibson Dunn, Freshfields et DLA Piper ont publié des analyses du paquet « Digital Omnibus » sur l'IA, 2026	juillet 2026

Périmètre	Déclaration	Source	Au
UE	La loi européenne sur l'accessibilité (directive (UE) 2019/882) s'applique depuis le 28 juin 2025 et couvre le commerce électronique et les services de transport de passagers.	Directive (UE) 2019/882	28 juin 2025
UE	Les exigences à date future de la norme PCI-DSS v4.0.1 sont devenues obligatoires le 31 mars 2025.	Conseil des normes de sécurité PCI	31 mars 2025
UE	Les réservations directes représentaient 50,9 % de la distribution hôtelière européenne en 2023, contre 28,8 % pour les agences de voyages en ligne (OTA). La distribution est très polarisée : 28 % des hôtels déclarent une part des OTA comprise entre 30 et 49 %, et environ un hôtel sur cinq dépasse les 50 %.	Rapport D-EDGE sur la distribution hôtelière, Europe	2023-2024
UE	Les investissements hôteliers en Europe ont atteint 14,65 milliards d'euros en 2025, dont 9,61 milliards d'euros pour la France, le Royaume-Uni, l'Espagne et l'Allemagne, soit environ 66 % du volume des transactions.	Global Asset Solutions, Rapport sur les transactions hôtelières en Europe 2025	2025
UE	63 % des hôteliers européens prévoient une amélioration de la conjoncture dans le Baromètre européen de l'hébergement 2025.	Baromètre européen de l'hébergement 2025	2025
UE	La recommandation G.114 de l'UIT-T fixe à 150 ms la latence unidirectionnelle considérée comme le seuil acceptable pour une qualité vocale conversationnelle. Les seuils de référence de l'industrie sont une gigue inférieure à 30 ms et une perte de paquets inférieure à 1 %.	Recommandation UIT-T G.114	actuelle
France	Les hébergements touristiques collectifs français ont enregistré 257,8 millions de nuitées durant l'été 2025, soit une hausse de 3,7 % par rapport à l'été 2024, ce qui représente une augmentation de 9,1 millions de nuitées. Les hôtels ont connu une croissance plus rapide que le marché, avec 4,4 %, atteignant 90,4 millions de nuitées.	INSEE, Saison touristique d'été 2025, Insee Focus 363	Été 2025
France	Au troisième trimestre 2025, le taux d'occupation a augmenté de 2,9 % en glissement annuel pour l'ensemble des types d'hébergement : hôtels 4,3 %, campings 2,2 %, autres hébergements collectifs 2,4 %.	INSEE, Informations rapides 286	3e trimestre 2025
France	Au quatrième trimestre 2025, le taux d'occupation des hébergements touristiques collectifs, hors campings, a augmenté de 2,2 % par rapport au quatrième trimestre 2024.	INSEE, Informations rapides n° 39	4e trimestre 2025
France	Au 1er trimestre 2026, le taux d'occupation, hors campings, a augmenté de 1,0 % par rapport au 1er trimestre 2025, les hôtels affichant une hausse de 2,5 % tandis que les autres hébergements collectifs ont enregistré une baisse de 1,7 %.	INSEE, Informations rapides n° 120	1er trimestre 2026
France	La saison d'hiver 2026 (de décembre 2025 à mars 2026) a enregistré 87,6 millions de nuitées dans les hôtels et autres hébergements collectifs, soit 1,6 million de plus que durant l'hiver 2025.	INSEE, Saison touristique d'hiver 2026, Insee Focus 382	Hiver 2026

Périmètre	Déclaration	Source	Au
France	La fermeture commerciale des services sur cuivre en France s'est achevée le 31 janvier 2026. La fermeture technique se poursuit lot par lot jusqu'en 2030 environ, avec 763 communes dans le premier lot technique.	Arcep, dossier sur la fermeture du réseau cuivre, janvier 2026 ; calendrier « tout IP » d'Orange Business	janvier 2026
France	En France, la surveillance des salariés nécessite l'information et la consultation du Comité social et économique (CSE) avant sa mise en œuvre, en plus des exigences de la CNIL et de la notification individuelle des salariés.	Code du travail français ; recommandations de la CNIL	actuelle
France	La France comptait 16 291 établissements hôteliers classés et non classés, après une baisse nette de 319 adresses au cours de l'année 2025.	INSEE, Parc et fréquentation des hôtels, données annuelles 2025 ; Panorama Coach Omnium	2025
France	Les hôtels indépendants représentent environ 81 % du parc hôtelier français, soit quelque 13 000 établissements, le reste étant constitué d'hôtels appartenant à des chaînes.	Coach Omnium, panorama de l'hôtellerie en France	2025
France	Les hôtels de chaîne en France ont enregistré 109,2 millions de nuitées en 2025.	INSEE / Coach Omnium	2025
France	La contraction du parc hôtelier français en 2025 a touché de manière disproportionnée les petits hôtels situés dans des zones rurales et à forte saisonnalité, ainsi que les établissements situés dans des villes de petite et moyenne taille où le marché hôtelier est peu développé.	Panorama Coach Omnium	2025

Remarque sur la comparabilité

Eurostat et l'ONS ne mesurent pas la même chose. Eurostat recense les entreprises comptant au moins 10 salariés dans l'UE-27 à l'aide d'un outil harmonisé ; l'ONS recense les entreprises britanniques par le biais de l'enquête « Business Insights and Conditions Survey », qui utilise une liste de technologies différente et une période de référence différente. Les deux pourcentages indiqués ne sont pas directement comparables et ne sont pas comparés dans le présent rapport. Chacun est utilisé uniquement par rapport à ses propres périodes antérieures.