

Le fait du jour

Vacances : jamais sans mon Internet

NUMÉRIQUE Les e-touristes sont plus nombreux et plus exigeants. Les 12^{es} Rencontres nationales qui se tiennent à Pau permettent de suivre les bouleversements du marché

PIERRE TILLINAC
p.tillinac@sudouest.fr

Des vacances sans Internet ? Pour une majorité de Français, cela semble à peine concevable. En dix ans, le nombre de vacanciers accros à leur écran a explosé, alors que le taux de départs des Français reste à peu près stable, autour de 60 %. Ils sont 12 millions de plus à préparer leurs séjours en ligne et 9 millions de plus à faire leurs réservations directement par Internet. « L'e-tourisme est mort, notent plusieurs professionnels, parce que tout le tourisme est totalement devenu Internet. »

8 sur 10 préparent leur séjour
Aujourd'hui, un Français sur deux qui part en vacances réserve tout ou partie de son séjour en ligne. Près de huit Français sur dix passent des heures devant leur écran pour rassembler des informations sur leur prochain séjour et ils conti-

nuent de consulter leur portable une fois sur place.

Contrairement à une idée trop répandue, ils ne recherchent pas forcément les solutions les moins chères mais plutôt celles qui semblent les mieux adaptées à leurs envies et à leurs moyens. Réservation de billets de train ou d'avion, location de logements, loisirs, aucun domaine n'échappe à l'obligation d'être visible sur Internet et sur tous les supports. Même les plus petits opérateurs sont obligés de s'adapter.

Des clients experts

À force de passer d'un site à l'autre, presque un tiers des clients ont le sentiment de devenir de plus en plus experts. Ce qui pose au passage un problème pour l'accueil de ces personnes dans les offices de tourisme et autres points de contact, comme le souligne Guy Raffour, le fondateur d'un cabinet spécialisé dans le tourisme et excellent con-

nisseur du secteur. On ne peut plus en effet se contenter de leur remettre une brochure qu'ils ont certainement déjà vue sur Internet ou de fournir des réponses trop vagues à des questions qui se veulent précises. Et un touriste ne choisit pas sa destination en fonction d'un ou deux critères mais d'une douzaine : météo, paysages, qualité des hébergements, budget, dépassement, etc.

Au fil des ans, l'e-touriste est devenu très exigeant avant et pendant son séjour. Depuis douze ans, les Rencontres nationales de l'e-tourisme s'efforcent de suivre cette évolution et de préparer les réponses des institutionnels. Après six années à Toulouse, elles ont déménagé à Pau, qui accueille depuis hier et jusqu'à ce soir la douzième édition.

Les professionnels au défi

C'est peu de dire qu'Internet a bouleversé le marché mais, face aux exigences croissantes des clients, les professionnels donnent parfois



En dix ans, Internet est devenu l'outil incontournable pour préparer ses vacances, au point qu'on se demande comment on faisait avant... PHOTO PHILIPPE VACHER/PQR/LE PROGRÈS

l'impression d'être en retard alors que le marché devient de plus en plus concurrentiel et que les offres de services se multiplient dans toutes les directions.

Directeur de la Mission des offices de tourisme et pays touristiques d'Aquitaine (la Mopa, qui deviendra prochainement Mona pour intégrer la Nouvelle-Aquitaine), Jean-Luc Boulin sait que le chantier est

encore immense mais il n'en affirme pas moins que la Région a su « prendre le virage du numérique et que les institutions ont fait leur transformation ». Elle a notamment lancé des formations de reporter de territoire pour mettre à la disposition des offices de tourisme un personnel familiarisé avec la prise de vue et l'écriture Web, chargé de produire les contenus mis en ligne sur

Tous les loisirs mis aux enchères

Voyages, places de théâtre, sorties sportives, etc. Il y a toujours moyen de payer moins cher

Se faire plaisir sans payer trop cher : c'est ce que propose depuis trois ans le site Loisirs Enchères. On peut y trouver tout ce qui concerne les loisirs ou presque : un voyage en France ou à l'étranger, des places de théâtre ou une balade en canoë.

Tous les produits en ligne sont mis aux enchères. Le prix public est affiché ainsi que la durée prévue des enchères, qui peut aller de quelques minutes à plusieurs jours. Ensuite, c'est à chacun de tenter sa chance pour essayer de s'offrir un petit - ou un gros - cadeau au meilleur prix possible.

« Nous ne sommes pas sur de la dernière minute. Nous sommes partenaires pour leur permettre



Loisirs Enchères démontre que le prix des loisirs peut être relatif. PHOTO P.P.

d'optimiser leur taux d'occupation et nous nous positionnons comme des dénicheurs », assurent les responsables.

Créé en juillet 2014 par Thomas Boissarie, Loisirs Enchères compte aujourd'hui 18 salariés à Bordeaux.

Le jeu de piste à l'ère numérique

Créé en Limousin, Terra Aventura va être étendu à toute la Nouvelle-Aquitaine. Un nouveau tourisme

Appelez-le comme vous voulez : jeu de piste ou chasse au trésor. Le principe n'est pas nouveau. Le comité régional du Limousin en propose une nouvelle version numérisée depuis 2012. 30 parcours au début, 160 aujourd'hui. Et, selon Sophie Marnier, la chef de projet, le jeu cartonne : « Cette année, nous avons dépassé les 22 000 équipes, une équipe comptant en moyenne quatre personnes. Il y a vraiment des mordus, et en plus nous nous sommes rendu compte que le jeu générera des séjours avec des gens qui viennent spécialement pour cette chasse. »

Des trésors et des énigmes

D'abord créé en Limousin, ce « geocaching » a été étendu cette année à la Charente, et il devrait progressivement devenir disponible dans l'ensemble de la Nouvelle-Aquitaine.

Pour jouer, il suffit de télécharger

l'application sur le site terra-aventura.fr et de suivre les indications qui doivent conduire jusqu'à l'endroit où un trésor (c'est-à-dire un bocal dans lequel il faut choisir un badge) a été caché. Si l'on veut respecter la règle, il faut aussi laisser un petit objet en échange. Tout au long de la promenade, l'application fournit diverses informations sur les lieux visités et propose aux randonneurs de résoudre quelques énigmes.

Tout est prévu pour que le service rendu soit de qualité comparable pour l'ensemble des balades. Les marcheurs peuvent opter pour la plus proche mais aussi choisir leur itinéraire en fonction de leurs centres d'intérêt : contes et légendes, époque médiévale, proximité d'un cours d'eau ou même chasse au trésor nocturne.

« Beaucoup de gens nous disent que, sans ce jeu, ils ne seraient jamais allés dans tel ou tel endroit, af-



Sophie Marnier et un « trésor » de Terra Aventura. PHOTO P.P.

firme Sophie Marnier. Il avait d'abord été conçu pour les familles, mais ces parcours attirent aussi beaucoup de seniors actifs qui veulent marcher en jouant et en apprenant. »

Petit détail mais qui a son importance : le jeu est entièrement gratuit.