

Voyager, une affaire

LE MONDE | 15.05.2012 à 12h39 • Mis à jour le 15.05.2012 à 14h44

Par Martine Picouët



12,5 millions de Français ont réservé tout ou partie de leur séjour sur le Web, contre 5,7 millions en 2005. | AFP/VALÉRY HACHE

Ils interrogent, comparent, convertissent en euros ou en dollars, donnent leur avis, échangent des conseils sur Internet... Les Français n'ont jamais été aussi nombreux à organiser leurs vacances en ligne. En 2011, 17,2 millions d'entre eux, âgés de 15 ans et plus, ont préparé un séjour de cette manière, selon le baromètre Opodo 2012 réalisé par le cabinet d'études et de conseil Raffour Interactif, en janvier et février. Et 12,5 millions de Français ont réservé tout ou partie de leur séjour sur le Web, contre 5,7 millions en 2005.

Les voyages arrivent en tête des différentes catégories de produits et de services achetés en ligne. En un an en France, les ventes de voyages sur le Web ont progressé de 12 % et représentaient, fin 2011, 35 % de l'activité globale, selon le cabinet d'études PhoCusWright. Et tout porte à croire que ce mouvement devrait se poursuivre avec le développement de l'accès à Internet avec les tablettes et smartphones. *"Les mobinautes sont de plus en plus nombreux à réserver via leur téléphone"*, déclare Jérôme Laurent, directeur marketing d'Opodo France.

VRAIS ET FAUX AVIS

D'ici trois à cinq ans, la majorité du trafic du Web passera par le mobile, prédisent certains. L'intérêt pour le voyageur est évident : peu encombrant, le smartphone est l'outil idéal pour trouver un itinéraire, choisir un restaurant, sélectionner un site à visiter, glaner des informations sur un monument.

"L'e-touriste est devenu expert, et ce phénomène ne fera que s'accroître", prédit aussi Guy Raffour, directeur du cabinet Raffour Interactif.

Plus opportunistes, moins fidèles, les clients traquent les bonnes affaires à travers les ventes flash, les ventes privées et les achats de dernière minute, le prix restant le critère déterminant.

Plus exigeants, les candidats au voyage accèdent à des systèmes d'information auparavant réservés aux seuls professionnels, mais aussi à toutes les informations des sites institutionnels, associatifs... Sans oublier les avis, photos, vidéos des e-touristes quand ils reviennent de voyage. En 2012, plus de 7 millions de voyageurs ont mis en ligne leurs souvenirs.

Reste à faire le tri entre vrais et faux avis. Après la mise en accusation par la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) de huit acteurs du Web pour avoir publié de faux avis de consommateurs, l'Association française de normalisation (Afnor) devrait publier, fin 2012, une norme permettant de vérifier l'authenticité des avis postés sur les sites marchands.

Martine Picouët