

Le tourisme va encore (largement) changer dans les années qui viennent...

## Envisagez-vous d'y avoir toujours une place dans 20 ans ? Si la réponse est oui, il va falloir composer avec les attentes d'un public qui change !

Anticiper, c'est prévoir... et prévoir, c'est assurer sa stratégie. Ce n'est donc ni un exercice futile, encore moins une interrogation en l'air que de s'interroger sur la place qu'aura (encore) son business à échéance d'une ou deux décennies. En l'occurrence, c'est une agence de voyage en ligne qui a fait l'exercice s'agissant de l'activité touristique, mais tous les acteurs de la filière devraient sans doute y penser. C'est non seulement édifiant, mais cela ouvre (ou ferme) également des tas de pistes...

**P**our les voyageurs d'eDreams, une agence en ligne qui s'est penchée sur cette fameuse question du tourisme dans le futur, il semble que la tendance voyage, à 20 ans, va encore largement bouger. On parle, à la croire, de touristes de plus en plus intéressés par la découverte de nouveaux horizons... Eh oui ! Cela suppose une réflexion profonde... et des choix ! Car, selon toute vraisemblance donc, grâce notamment à l'hégémonie du low-cost associée aux développements technologiques qui devraient permettre la démocratisation du voyage, l'idée de regarder de plus en plus loin, voire même au-delà de ce que l'on connaît, n'est plus tout à fait saugrenue. Et ce n'est pas tout : entre séjours interstellaires et connexions sans frontières, files d'attente réduites voire supprimées, logiciels de traduction simultanée... fantasmes et souhaits réalistes se côtoient, paraît-il, à qui mieux mieux !

### Du rêve au réel...

La question centrale : « Tout cela est-il vraiment possible, ou est-ce une utopie totale ? » Difficile à dire, bien sûr, mais on ne peut ignorer que 4 voyageurs sur 10 croient tout à fait plausible de pouvoir partir un jour, pas si lointain d'ailleurs, vers d'autres recoins de notre galaxie, rien de moins ! Bon, il est évident que parmi toutes les innovations dont on parle, certaines relèvent de la science-fiction pure, mais d'aucuns pensent quand même aujourd'hui tout à fait possible d'envisager des voyages dans l'espace à échéance raisonnable. Ce qui est par ailleurs certain, de façon plus concrète, c'est qu'un voyageur sur deux aimerait que l'avion du futur soit systématiquement doté de wifi (gratuit) et de services de streaming. Ajoutons que les attentes se situent également au niveau du confort des trajets, avec des lits (ou des couchettes) qui deviendraient accessibles à tous les passagers et non plus seulement aux privilégiés.

### Une offre totalement nouvelle... ou simplement améliorée !

En attendant la 'potentielle' (ou irréelle) téléportation, beaucoup d'observateurs espèrent aussi que la technologie va encore améliorer les conditions de voyage, avec des avions bientôt plus rapides (technologie « supersonique »), voire carrément des engins volants électriques... Enfin, certains - sans doute un brin rêveurs - imaginent avoir accès à des « open spaces », avec des jeux ou des cinémas (en peu comme en croisière) et à des services de livraison à bord de l'avion pour déguster leurs plats favoris. Parmi les autres aspects technologiques évoqués, pointons la reconnaissance faciale qui pourrait rendre superflue la vérification du passeport et réduirait ainsi les files d'attente à l'aéroport. On suppose également l'augmentation des guides de voyage personnalisés, l'éventualité de voir

des robots se charger de l'organisation du séjour, depuis le départ jusqu'au retour. Les plus audacieux envisagent même que des imprimantes 3D offriront, dans la plupart des hôtels, la possibilité d'imprimer des habits ou d'autres objets...

### Que faire quand on est professionnel du tourisme en Ardenne ?

Pour plus de la moitié des personnes sondées, les souvenirs de voyage seront, demain, conservés grâce à des technologies avancées, comme la réalité virtuelle, même si 2 vacances sur 10 - des nostalgiques peut-être ! - pensent que l'on continuera à imprimer les photos comme on le faisait hier. En fait, si le changement semble irréversible, il convient de bien l'encadrer et, surtout, en tant que professionnel, de bien le comprendre pour mieux le maîtriser. Ainsi, même si ces informations sont déroutantes à l'heure où l'on parle de plus en plus des conséquences néfastes du fait de traverser le monde pour un oui pour un non, il n'est pas du tout idiot de s'interroger sur la place que devra prendre le tourisme chez nous si l'évolution prend cette tournure.

### S'interroger pour s'approprier les choses...

Quid donc de notre approche de l'accueil touristique ? Comment proposer des alternatives crédibles ? Serons-nous prêts à proposer des choses à des touristes qui viendraient de loin ? Faut-il encore, ou de plus en plus, consacrer du temps à l'apprentissage des langues ? On le voit, les questions relatives au positionnement de notre filière touristique sont multiples et variées, elles méritent en tout cas d'être (bien) réfléchies et anticipées... même si - on ne sait pas ? - il ne sera peut-être tout simplement plus envisageable de voyager à moyen terme ! ■

Plus d'infos : Comptoir hôtels 061 29 30 55

