

Ils auront leur mot à dire

Le cabinet Raffour interactif a réalisé, cet été, une étude sur les grandes évolutions du tourisme de loisir dans les dix ans à venir vues par les agents de voyages. Plus de 400 points de vente, tous types de réseaux confondus, ont été interrogés dans le cadre de cette enquête.

Premier enseignement, trois agents de voyage (AGV) sur quatre pensent que le désir des Français de partir en séjour augmentera dans les dix ans à venir. Les quatre principaux critères de choix d'une destination de loisirs à l'étranger revêtent une connotation un peu anxiogène. En effet, il s'agit du budget (1), des conditions de sécurité physique et sanitaire (2), du climat (3) et d'un faible niveau de risque d'attentat ou social. Malgré l'explosion du e-tourisme, on ne s'étonnera donc pas qu'un Français sur deux qui part à l'étranger passe encore par une agence de voyage, plus

rassurante qu'un site Web. Les AGV interrogés sont encore 95 % à penser que le touriste sera de plus en plus demandeur de garanties. Mais ils sont aussi 57 % à prévoir que de plus en plus de réservations se feront en direct auprès des prestataires (hôtels, transport...). D'où la réflexion de Guy Raffour : « *A l'avenir, tout sera question du niveau de la valeur ajoutée réelle servie et de celle perçue par les clients in fine.* » Une remarque qui pourrait également s'adresser aux tour-opérateurs. Selon lui, « *les agents de voyage doivent investir massivement la Toile, être de meilleurs "chercheurs et comparateurs" en ligne que leurs clients pour leur démontrer leur valeur ajoutée.* »

Seuls 51 % des AGV pensent que la France restera leader mondial en termes de visites dans les dix années à venir. Selon eux, les principaux aspects sur lesquels la France

doit le plus progresser sont : l'accueil par les professionnels (1), le rapport qualité/prix (2), enfin l'accueil par les habitants (3).

L'émergence d'un tourisme durable

Autre enseignement intéressant de cette enquête, la conscience marquée des AGV de l'émergence d'un tourisme respectueux du développement durable. Près d'un sur deux (46 %) pense, en effet, que les touristes seront disposés à payer plus pour la protection de l'environnement. Et 73 % pensent que le choix de fournisseurs respectueux de l'environnement se généralisera. Ils ont sans doute une carte à jouer sur ce point.

■ O.F.

• Plus d'informations sur cette étude, son prix notamment, sur Internet : www.raffour-intercatif.fr