

Les voyageurs, pèlerins du XXI^e siècle

Les mues de l'industrie touristique sont au cœur des Entretiens de Vixouze, dans le Cantal, les 7 et 8 septembre

Fut un temps où il était ironique de parler des charmes de la France comme du principal atout qui resterait à ce pays quand son industrie serait réduite comme peau de chagrin. On n'est aujourd'hui pas loin de la réalité. Le tourisme, qui emploie plus de 2 millions de personnes et réalise plus de 150 milliards d'euros de chiffre d'affaires, représente désormais l'une des toutes premières activités économiques nationales, pesant 7,5 % du produit intérieur brut (PIB). Le secteur est aussi l'un des premiers postes excédentaires de la balance des paiements.

Quand les attentats ont fortement déstabilisé ce marché en 2016, il y avait donc, aussi, péril économique en la demeure. Plus que jamais, il fallait innover pour s'adapter aux nouveaux désirs et craintes des visiteurs français et étrangers. Comment cette activité allait-elle évoluer, compte tenu de la donne géopolitique, du déploiement des technologies numériques, des nouveaux modes de transport, de la montée en puissance des préoccupations écologiques ?

Fréquentation en hausse

Ces réflexions sont au cœur des Entretiens de Vixouze-Forum international du tourisme du futur, qui auront lieu les 7 et 8 septembre au château de Vixouze (Cantal) et dont *Le Monde* est partenaire. Ceux-ci ouvriront sur une note optimiste. Économiquement, la fréquentation touristique s'est redressée en France en 2017. « On a retrouvé le niveau d'avant les attentats », affirme Christian Mantei, directeur général d'Atout France et président du comité scientifique des Entretiens de Vixouze. Avec ses 85 millions de touristes internationaux, la France devrait donc atteindre son objectif des 100 millions de

Plongée dans le Bordeaux du XVIII^e siècle, grâce aux tablettes de réalité augmentée mises à disposition par l'office du tourisme.

BAPTISTE FENOUIL/REA



visiteurs en 2020. Comme l'analyse Amy Zalman, ex-présidente de la World Future Society, « la violence n'empêchera pas les touristes d'aller où ils veulent ».

Parallèlement, la plupart des experts s'accordent à penser que le numérique ne menace pas le tourisme. Les voyages virtuels ne se substitueront pas aux déplacements physiques. A condition de bien cerner ce que pourra devenir la demande des visiteurs. « Il faut sortir du cercle restreint des pro-

fessionnels du tourisme et être attentif aux nouveaux univers proposés par les entreprises de transport, les urbanistes, les designers, souligne Christian Mantei. Les gares, les aéroports deviennent presque des destinations en soi, des lieux de vie, dont l'acoustique, les couleurs, les matériaux doivent être adaptés. »

Pour ce spécialiste, trois populations devront pouvoir profiter mutuellement de cette économie. Les touristes, certes, mais aussi les habitants et les employés. Ce qui exige une revalorisation des métiers du tourisme. Et une plus grande attention aux questions de surfréquentation dont les nuisances sont de moins en moins acceptées. En raison des dégâts écologiques, mais aussi de la tranquillité des résidents. Certaines régions du globe (comme les Cinque Terre en Italie, ou l'île de Pâques, entre autres) imposent des quotas de touristes.

Le numérique améliorera plus qu'il ne remplacera l'expérience physique du visiteur. Les réseaux

Le numérique améliorera plus qu'il ne remplacera l'expérience physique du visiteur

sociaux aident les voyageurs en puissance à préparer leur voyage ; et à en rendre compte pour le plus grand plaisir de ces « assoiffés du capital social », comme les nomme Yann Le Fichant, fondateur et directeur général de Vox inzebox, qui a participé à la conférence sur le tourisme organisée par la Banque publique d'investissement, le 11 juin 2015. Mais ils ne remplaceront pas non plus les guides touristiques. « Les réseaux sociaux ne sont qu'un autre canal marketing à intégrer intelligemment dans ceux existants », estime

Marios Sotiriadis, professeur à l'université d'Afrique du Sud et intervenant au colloque de Vixouze.

En ce qui concerne les dispositifs de réalité virtuelle, Amy Zalman ajoute : « Ils pourront donner la même sensation tactile, humaine, qu'en se déplaçant réellement, mais seront très coûteux. Je ne pense pas que l'on abandonnera sa valise ! La technologie ne supprimera pas notre désir d'aller passer quatre jours à Paris ! » Pour cette spécialiste, « on recourra davantage aux outils de réalité augmentée, formidablement éducatifs et ludiques ».

D'autant que le tourisme historique a de beaux jours devant lui, estime Patrick Tacussel, sociologue, professeur à l'université de Montpellier, qui prononcera l'allocution d'ouverture des Entretiens de Vixouze. « Les touristes ne recherchent plus la consommation brutale, comme ce fut le cas au XX^e siècle. Ils ne vont plus privilégier la beauté des lieux, mais le caractère émotionnel fort, attaché à leur histoire. Au Cambodge, ils vont visiter des endroits de massacres khmers.

Pour devenir les témoins d'une histoire qui est la leur et qu'ils n'ont pas vécue. Les lieux de malheur, comme les camps de concentration, deviennent touristiques. » Citant le sociologue Rachid Amirou, auteur de *L'Imaginaire touristique* (CNRS Éditions, 2012) : « Les formes touristiques vont emprunter des aspects du pèlerinage, qui était l'occasion de beuveries et de débauches. Il s'agissait pour le pèlerin de rompre avec un ordre usuel des choses, de changer d'identité. »

Une analogie que ne démentiront pas les pèlerins profanes, adeptes de Saint-Jacques-de-Compostelle ou d'ailleurs, et qui sont, de fait, de plus en plus nombreux à cheminer sur les routes et les sentiers, comme pour se désintoxiquer du tumulte politique et technologique ambiant. ■

ANNIE KAHN

Ces pages ont été réalisées en partenariat avec PPP Agency, organisateur des Entretiens de Vixouze (Forum international du tourisme du futur).

« La violence n'empêchera pas les gens d'aller où ils veulent »

Pour Amy Zalman, experte américaine en matière de sécurité, les attaques terroristes « n'ont pas de conséquences sur le long terme »

Ancienne présidente de la World Future Society, une association américaine créée en 1966, Amy Zalman est aussi une experte en matière de sécurité. Elle a été présidente du service d'intégration de l'information au ministère de la défense américain et professeure de sécurité nationale au National War College de Washington.

Les attaques terroristes, comme celles, récentes, en Catalogne, entravent régulièrement le développement du tourisme. Quel est l'avenir de cette économie ?

Les attaques terroristes ne nuisent au tourisme que pendant une courte période. On le voit en France. Le tourisme a ralenti après les attaques de 2016, mais est reparti à la hausse en 2017. Ce fut la même chose aux États-Unis.

Le tourisme ralentit actuellement en Turquie, mais il a augmenté en Israël au printemps 2017. Ce pays profite vraisemblablement des visiteurs qui seraient allés en Turquie dans un contexte politique différent.

Il y aura vraisemblablement de plus en plus d'actes terroristes isolés : un chauffeur de camion qui roule dans la foule, un kamikaze

qui se fait exploser... N'importe qui pourra se fabriquer une arme avec une imprimante 3D. Les lieux publics, comme les aéroports, seront mieux protégés, mais il y aura plus de personnes dangereuses partout dans le monde. Les médias s'en feront l'écho. Tout le monde sera au courant. Ce qui pourrait amener les gens à s'habituer à cette violence. Elle ne les empêchera pas d'aller où ils veulent.

Que devront faire les pays pour apparaître comme sûrs ?

C'est pour beaucoup une histoire de perception. Certains pays sont perçus comme dangereux,

alors qu'ils ne le sont pas. C'est le cas des États du Moyen-Orient pour les Américains depuis vingt-cinq ans. Certes, la Syrie n'est pas aujourd'hui une destination de villégiature, mais ce ne fut pas le cas pendant des années. Israël n'est pas un pays dangereux au quotidien. Idem pour la Jordanie, qui se bat contre le terrorisme depuis les années 1970. New York est devenue très sûre depuis les années 1990 quand le maire Rudy Giuliani l'a sécurisée. Mais l'image véhiculée par les films ne meurt pas du jour au lendemain, et l'image de New York, ville dangereuse, a perduré plusieurs années.

Quels types de services devront donc proposer les États ou les régions ?

La sécurité va devenir un critère de choix comme un autre pour les touristes, au même niveau que la nourriture, le temps qu'il fait, la qualité des hôtels.

Aucun pays ne peut prévoir parfaitement les attaques et se protéger totalement contre elles. Pour rendre les villes plus sûres, il faut que la totalité des acteurs – hôtels, compagnies aériennes, etc. – travaillent ensemble, afin de créer les conditions qui feront ressentir au voyageur que le pays est plus sûr. Il faut

qu'un consortium crée un indicateur de sécurité. Et peut-être faudrait-il un fonds qui aide les pays qui paraissent moins sûrs à changer d'image.

Pensez-vous que le tourisme peut aider à réduire le niveau de violence ?

Il serait simpliste de dire que le tourisme peut aider à lutter contre le terrorisme. Mais aller d'un pays à un autre, d'une région à une autre, est un bien pour l'humanité. Améliorer le tourisme et réduire le terrorisme sont deux objectifs convergents. ■

PROPOS RECUEILLIS PAR A. K.