

Résumé de l'atelier

Atelier n°3 : Les nouvelles technologies

L'intervenant a fait un exposé sur l'ensemble des nouvelles technologies dont le tourisme pourrait bénéficier : la robotique, les technologies spatiales, les casques virtuels ainsi que les nouvelles technologies de l'information.

Le débat a porté sur les sujets suivants :

1) La durabilité des e-technologies

Selon les professionnels du tourisme, la durabilité et les nouvelles technologies de communication sont potentiellement contradictoires. Tout d'abord, d'un point de vue environnemental, l'électronique est grande consommatrice d'énergie. Ensuite, d'un point de vue social, le lien social et la communication authentique risquent d'être perdus. Enfin, d'un point de vue économique, cela pourrait entraîner des pertes d'emploi.

Une partie des professionnels pensent que nous devrions allier nos forces et nous rebeller contre celles-ci ; ils nous invitent donc à la résistance. Selon eux, ce n'est pas normal d'insérer de l'électronique partout car cela crée une perte d'authenticité. L'autre partie, pense qu'il faut avancer avec son temps pour éviter d'être dépassé et de, finalement, disparaître.

2) L'authenticité/âme

La plupart des professionnels estiment que les touristes recherchent l'authenticité et qu'ils ne sont pas en quête d'avancées technologiques. Ils pensent que le fait de s'intéresser aux appareils électroniques est le fruit d'une « non-âme ». Certaines personnes préfèrent encore envoyer des cartes postales et écrire sur du papier plutôt que d'écrire sur un ordinateur.

3) Le budget

Lorsque les professionnels veulent néanmoins investir dans la technologie, ils doivent disposer d'un gros budget puisque cela reste coûteux. C'est pour cela que nos professionnels sont également réticents. De plus, comment savoir si l'investissement va porter ses fruits ? On a vu plusieurs opérateurs touristiques qui avaient investi dans les QR codes, les PDA et ces technologies se sont avérées peu porteuses.

Si la robotique commence à arriver dans les pays du monde entier, qu'est-ce que cela engendrait ?

D'un autre côté, ne pas s'intéresser à l'e-tourisme et ne pas investir, c'est aussi un risque de « rater le train », et que les touristes se tournent vers d'autres opérateurs touristiques qui leur offriraient plus de services.

4) Les emplois répétitifs dans le tourisme

Certains expliquent que les métiers évolueraient grâce aux robots car ceux-ci s'occuperaient de certaines tâches basiques qu'un employé fait tous les jours ; ce qui lui permettrait de se focaliser sur les tâches importantes et de délaissier les missions les plus ingrates.

D'autres, annoncent que les emplois vont disparaître car si les robots évoluent et s'immiscent dans le tourisme, on aura moins voire plus besoin d'employés. Une autre possibilité serait la transformation de l'emploi, les robots pouvant tomber en panne, les professionnels du tourisme deviendraient alors des techniciens plutôt que des acteurs.

5) Les emplois publics du tourisme

Les maisons du tourisme et les offices du tourisme ont peur de voir leurs établissements disparaître. Car si les technologies remplacent le déplacement touristique (casque virtuel, 3D...) ainsi que les informations pratiques qu'on aurait dans un office, le touriste n'aura plus besoin d'aller nulle part ; cela aurait donc un impact sur les emplois mais aussi sur l'économie des pays visités qui ne bénéficieraient plus de ce tourisme. Dans un même temps, on observe que les touristes ont des besoins croissants en matière d'information et bien sûr, souvent en dehors des heures d'ouverture. Ne pas développer ce service, c'est le laisser au privé, qui est déjà occupé à le faire, et c'est la disparition assurée des MT, SI et OT...

On peut aussi tempérer ces propos en se disant que le robot ne remplacera jamais la chaleur humaine et ne pourra certainement pas répondre à des questions précises et pointues du tourisme. Il ne peut pas totalement remplacer un professionnel du tourisme.

Pour contrer cette avancée technologique, il faudra d'une part s'améliorer sans cesse, trouver des idées afin de renouveler les offices de tourisme afin que les touristes gardent l'envie de venir à la rencontre des professionnels. Il faudra, d'autre part, remplir les bases de données des sites internet, créer de nouvelles données... ce sera peut-être là le nouveau cœur de métier des MT, SI et OT !

6) Le tourisme virtuel

Nous avons observé que le virtuel redevenait à la mode. En effet, il y a quelques années de cela, les adolescents s'amusaient à parcourir des labyrinthes virtuels. Au début du 20^{ème} siècle, le virtuel s'est éclipié. Aujourd'hui, il redevient à la charge. Le virtuel s'utilise notamment pour identifier certains monuments en ruine, connaître leur taille, savoir quel mur il faut restaurer ; tout cela via des logiciels 3D qui permettent de mieux visualiser et de se rendre compte des dimensions réelles de ces constructions. Avec un casque, nous pouvons également voyager dans d'autres contrées sans se déplacer. Mais comme l'une des auditrices l'a dit : « *Dans la définition du tourisme, il y a le fait qu'une personne se déplace alors pour moi, le virtuel n'est pas un type de tourisme* ».