

L'impact du numérique sur le tourisme urbain

JEAN-LUC BOULIN

Il y a actuellement 55 % de la population mondiale, soit plus de 4 milliards de terriens, qui utilisent quotidiennement Internet. Majoritairement urbaine, elle est évidemment impactée dans son quotidien par la révolution des TIC.

Les touristes sont sans doute les utilisateurs les plus impactés. Ils sont très majoritairement équipés de smartphones connectés au Net, qui sert de compagnon de voyage. L'espace urbain est le premier champ de jeu de ces digitaux nomades pour deux bonnes raisons : l'infrastructure de connexion y est performante, en même temps que les coûts de roaming (coût d'utilisation d'un réseau téléphonique à l'étranger) ont disparu pour l'Union Européenne et largement baissés ailleurs. Aussi, en 2018, un touriste urbain est un touriste hyperconnecté, aussi bien en degré d'équipement qu'en matière d'usage. Ainsi, l'ensemble du parcours du voyageur urbain est ponctué de connexions numériques utiles au voyage, ou parfois futiles.

Des citybreakers toujours connectés

Imaginons Paul, alsacien connecté, qui profite de la ligne *low cost* Strasbourg-Bordeaux pour passer quelques jours dans la capitale de la Nouvelle-Aquitaine. À l'aéroport, son smartphone lui servira à s'enregistrer, à passer les contrôles et à lire la presse numérique offerte par la compagnie. Arrivé à Bordeaux, Paul se connecte sur le site de l'office de tourisme qui lui propose les « applications mobiles utiles à télécharger » : pas moins de onze sont proposées. Il y a des applications strictement touristiques, comme « monument tracker » qui permet d'avoir l'information audio de chaque monument, ou un audio-guide de la porte Cailhau, ou encore l'app. du musée d'Aquitaine. Mais Paul trouvera aussi l'application des transports urbains, l'agenda culturel ou encore l'outil permettant de trouver rapidement des toilettes publiques à Bordeaux.

En fait, on se rend compte que la ville est le terrain de jeu des créateurs de guides numériques via des

applis. Joël Gayet¹ cite l'exemple d'Amsterdam : « il y avait sur Amsterdam 15 guides généralistes téléchargeables sur l'App Store en 2009, il y en a aujourd'hui 185 ». La ville a ainsi une application « Amsterdam », mais elle développe des applications spécifiques et fait la promotion sur son site de dizaines d'applications utiles au citybreaker ou au voyageur. Pour se déplacer dans la ville, Paul utilisera des applications grands publics comme Google Maps, il prendra des photos avec son smartphone qu'il postera sur les réseaux sociaux afin de partager son expérience avec sa communauté. Le soir, lorsqu'il regardera sur son écran le temps de connexion à son smartphone, il sera étonné de se rendre compte qu'il a passé plus de trois heures à interagir alors qu'il est en voyage...

Une autre manière de vivre la ville ?

Les TIC ont investi le champ touristique mais ce sont aussi les habitants qui en bénéficient au quotidien, dans les transports en commun, dans la vie culturelle ou sociale. Car un habitant d'une métropole est avant tout un touriste dans sa ville. Cela explique que des initiatives au départ touristiques trouvent un écho très favorable chez les habitants. Ainsi, des applications telles que *Urban Pulse*² sont devenues des outils du quotidien pour tous, cette dernière intégrant l'ensemble des informations et des services utiles pour connaître en temps réel tout ce qui se passe autour de soi. Du programme de cinéma aux horaires de bus en passant par la qualité de l'air et les concerts, l'urbain, qu'il soit touriste ou habitant, sera considéré comme l'utilisateur au centre d'un ensemble de possibilités. La même application couvre la majorité des villes françaises.

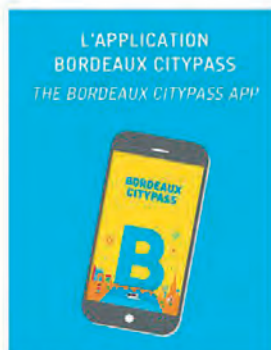
20 ans après l'avènement d'Internet, les TIC ont totalement bouleversé la pratique du voyageur comme de l'habitant et particulièrement dans les villes. Ces technologies sont facilitatrices du séjour ; améliorent-elles la qualité du voyage, l'interaction entre l'habitant et le visiteur ? Cela reste à démontrer. —

1 | J. Gayet, *Le nouveau marketing territorial*, Corps et âme, 2017.

2 | <https://www.urbanpulse.fr>

APPLICATIONS MOBILES

Nous vous suggérons quelques applications et sites mobiles mis à jour quotidiennement et gratuits à télécharger, qui vous permettront de disposer d'informations embarquées et géo-localisées lors de votre séjour à Bordeaux.



BORDEAUX CITYPASS



AUDIOTRIP PORTE CAILHAU

BORDEAUX GUIDE
MONUMENTTRACKER

BORDEAUX SHOPPING



AGENDA BORDEAUX



CULTURE CITY



MUSÉE D'AQUITAINE



TOILETTES À BORDEAUX



TRANSPORTS BORDEAUX

LASTABLE. TROUVER DES TABLES
AUTOUR DE VOUS

SPORTNOVAE



Capture d'écran sur le site www.bordeaux-tourisme.com.