



Tourisme d'aventure

Sur la piste du profit

Les opérateurs du tourisme d'aventure alimentent les pages des journaux financiers en se faisant racheter les uns après les autres... Conséquences : des changements de cap qui ne vont pas tous forcément dans le sens d'un meilleur service au client.

**L'arrivée des
financiers change
la donne**

En 1976, Terres d'aventure emmène son premier groupe faire l'expérience de la solitude dans le Sahara : départ de Tamanrasset, en Algérie, à pied, avec eau et nourriture pour tout le périple.

Le voyage d'aventure, version XX^e siècle, est né. En 2011, le site du tour-opérateur affiche sur sa page : « *Nous étions là à l'origine. Nous avons beaucoup marché depuis la création de la première agence Terres d'aventure, en 1976. Et pourtant, notre état d'esprit reste le même.* » Aucun changement alors ? Sur le terrain, au sein des équipes de direction, chez les conseillers-vente, dans les réunions d'objectifs... des « réaménagements » semblent pourtant sensibles.

Terres d'aventure en 2001, Nomade Aventure en 2004, Atalante en 2006, Club Aventure en 2009, Chamina en 2011... Les uns après les autres, les voyageurs indépendants, spécialisés dans le voyage dit d'aventure, tombent dans l'escarcelle de groupes dirigés par des professionnels de la finance. Conséquence, les grands pionniers d'hier se côtoient aujourd'hui dans les mêmes groupes. Terres d'aventure et Nomade Aventure, mais aussi Grand Nord/Grand Large et Chamina, voient désormais au sein d'une seule et même entité : le groupe Voyageurs du Monde. Actuel leader du marché, celui-ci a été racheté en 1996 à son fondateur par deux trublions du milieu de la finance. Même coup de tonnerre pour deux autres anciens, Club Aventure et Atalante, qui

ont donné ses lettres de noblesse au trekking. Les deux sont désormais dans le giron de Geophyle, la holding financière du patron de Décathlon (associé de la famille Mulliez, propriétaire des supermarchés Auchan), par le biais d'opérations successives de rachat (voir « Les grandes manœuvres financières », p. 60). Quant à Nouvelles Frontières Aventure, son destin a été scellé en 2002 lors de son rachat par le groupe TUI (propriétaire entre autres de Marmara). Dernier acteur encore indépendant, le voyageur lyonnais Allibert, parti dans les années 80 à l'assaut des sommets montagneux les plus extraordinaires, vient juste de révéler l'arrivée du CIC dans son capital. Une page se tourne.

Objectif : faire du chiffre

L'entrée des financiers dans le petit monde du tourisme d'aventure n'est pas passée inaperçue des marchés, notamment pour Voyageurs du Monde : envolée des chiffres d'affaires et explosion des bénéficiaires. Terres d'aventure est ainsi passé de 23 millions d'euros de chiffre d'affaires à 55 millions entre 2001, date de son rachat, et aujourd'hui ; et Nomade Aventure de 13 millions d'euros à 23 millions entre 2004 et 2011. Un modèle pour les autres ? Selon un salarié d'Allibert, les nouveaux objectifs affichés par le voyageur seraient très clairs : il faut doubler le chiffre d'affaires d'ici deux ans, « c'est ce qui a été annoncé » →

→ cette année par le groupe, lors de la réunion annuelle des guides ». Par quelle méthode miracle ? Recrutement en masse de nouveaux candidats au voyage par le biais d'une équipe de vendeurs professionnels, rationalisation de l'organisation, réduction d'un certain nombre de « coûts inutiles » et, enfin, augmentation de la part de sous-traitance locale.

Finis l'époque où les accompagnateurs sur le terrain renseignaient les clients au téléphone et signaient les voyages avec eux. Organiser, structurer et informatiser sont devenus les maîtres mots des nouveaux patrons. Les « produits » sont intégralement définis à l'avance (pas question de changer le programme), reproductibles et à dates précises. « Notre offre est aujourd'hui bien rodée et les voyages encadrés. Les voyageurs veulent de l'aventure mais sans mésaventures, même s'il y a par définition un peu d'imprévu. Ils ont notamment de moins en moins de temps et ne supporteraient pas, par exemple, d'atterrir avec deux jours de retard en France », explique Lionel Habasque, directeur général de Terres d'aventure. Les accompagnateurs de terrain ont ainsi été remplacés par des conseillers-vendeurs pour prendre les inscriptions désormais possibles en agences, par téléphone ou sur Internet. Les grands baroudeurs et guides de montagne des premiers temps ont, eux, cédé le terrain à

FORUMS VOYAGEURS

Avis négatifs, s'abstenir...

Les sites du groupe Voyageurs du Monde mettent en avant les avis de leurs clients. Sans préciser, bien sûr, qu'un protocole doit être signé par les clients mécontents avant d'obtenir une indemnisation transactionnelle, lequel pose l'obligation de s'abstenir de livrer son avis. Les consommateurs qui ne parviennent pas à se faire

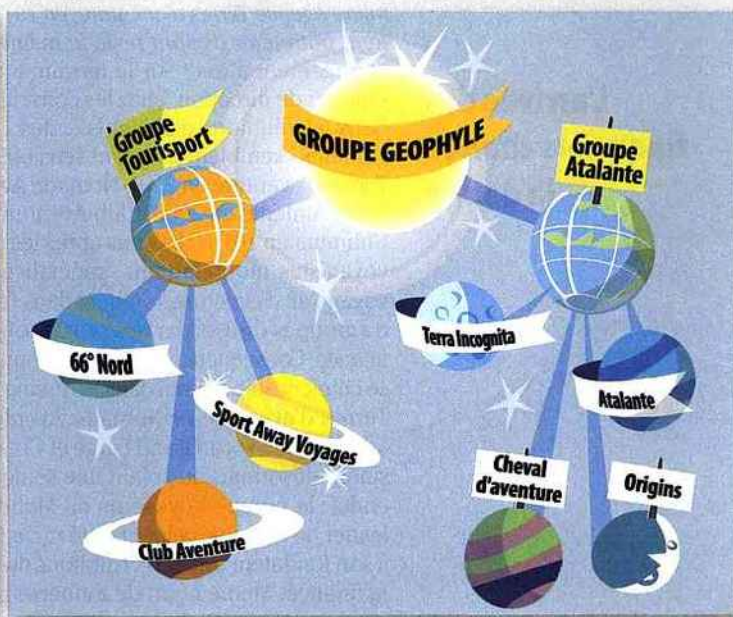
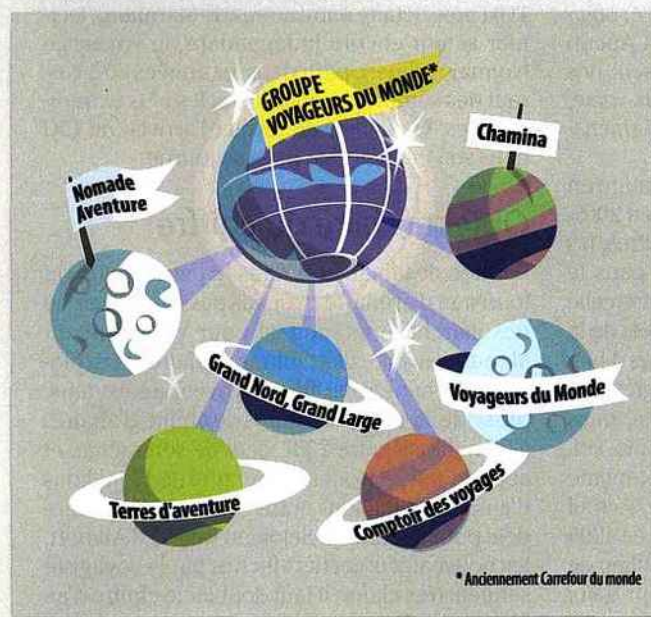
entendre ont intérêt à envoyer leurs plaintes à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). En cas de témoignages identiques sur un fait délictueux (par exemple, communication de caractère trompeur), la direction est habilitée à ouvrir une enquête.

Des voyages dont le prix varie de 1 000 à plus de 5 000 €

de jeunes diplômés en tourisme ou d'école de commerce, certes ayant voyagé, mais ayant aussi et surtout un « bon esprit ». Comprendre : en accord avec les objectifs de vente assignés. Le même « bon état d'esprit » est requis pour les salariés qui élaborent les périples, devenus des « chefs de produit ». « Si leur profil reste encore très varié, l'apparition de professionnels du marketing au sein de ce métier est de plus en plus perceptible, même dans le tourisme d'aventure », commente Marie-Noëlle Reybet-Degat, qui fut responsable de voyages chez un important tour-opérateur. Anciens guides accompagnateurs et grands

Les grandes manœuvres financières

Aujourd'hui, l'essentiel du marché du voyage d'aventure se partage entre Voyageurs du Monde et Geophyle, lequel détient 80 % du groupe Tourisport et 31 % du groupe Atalante.



voyageurs frayent désormais dans les locaux des groupes avec les diplômés d'école de commerce. Ils partent sur le terrain en moyenne deux, trois fois par an, une dizaine de jours à chaque fois. Avec pour tâche, au retour, de concevoir les circuits et recenser les dispositifs d'accueil sur place.

« Nous sommes cinq dans notre association à élaborer les voyages et, surtout, à les accompagner. Forcément, notre métier est devenu un peu différent de celui des chefs de produits des grands groupes spécialisés dans le tourisme d'aventure, qui se déplacent peu et ne voyagent pas avec les clients », analyse Éric Le Boulch, accompagnateur et coresponsable de l'association de voyages d'aventure Alpimondo. « Je trouve que l'actuelle direction de Nomade a plutôt respecté son image provocatrice et l'idée de départ : vendre des voyages assez haut de gamme, dans des régions reculées, avec toujours de beaux paysages et la découverte d'autres modes de vie. Mais l'aventure, elle, a déjà été faite... Tous les tour-opérateurs du secteur vendent aujourd'hui le même produit, sans réelle identité particulière. La différenciation tient plus du marketing », témoigne Jack Bollet, fondateur de Nomade Aventure (revendu en 2004), bien connu dans le secteur pour son franc-parler.

On rogne sur la qualité

L'obsession des prix qui envahit le tourisme de masse semble aussi gagner les autres secteurs du voyage. « La qualité est globalement maintenue, mais on va rogner sur tel poste un jour, tel autre le jour suivant pour conserver sa marge et afficher de meilleurs chiffres. Ce jeu des prix à la baisse, tous les groupes de tourisme d'aventure le pratiquent », poursuit Jack Bollet. Quitte à prendre le risque de décevoir certains clients ? C'est l'avis de François N., voyageur depuis toujours, grand amateur de sommets. « Nous sommes partis en Tanzanie avec Nomade Aventure en août 2008. Trois semaines avant le départ, le voyage payé, un courriel nous avertit d'une "modification-amélioration" du programme : les deux jours de trek-ascension dans la région Lengai-Natron sont supprimés, en raison de l'éruption du volcan Lengai. Mais ce n'est que sur place que nous apprenons que la période d'activité du Lengai a commencé en septembre 2007 et que la région est redevenue accessible (d'autres groupes escaladaient le mont au même moment). Mais, surtout, "l'amélioration" s'est révélée plus que décevante : une matinée de marche dans la savane, deux matinées de transport en 4x4, une heure de visite expédiée dans un village Massaï », raconte le touriste. « Pourquoi taire la situation

PETITS ORGANISMES

RETROUVER L'ESPRIT PIONNIER

Ils détiennent une toute petite part du marché, moins de 10 %, à côté des grands groupes. Mais certains sont peut-être plus proches de l'esprit pionnier qui animait les premiers organisateurs de voyages d'aventure. Si certains organismes réunissent

des guides expérimentés (parfois des anciens ayant travaillé pour des grands groupes et désireux de retrouver leur indépendance), ce n'est pas le cas de tous. En pratique, il n'est pas forcément aisé de déterminer la qualité des services proposés

par la myriade de petites structures qui existent. L'Association pour le tourisme équitable et solidaire (ATES) revendique « être le premier réseau de tourisme équitable et solidaire ». Elle regroupe 35 voyageurs, parmi lesquels Eco-Tours, Tamadi et bientôt Alpimondo. Tous s'engagent à respecter une charte qui stipule qu'ils doivent aider au développement local, dans le cadre d'un partenariat étroit avec les communautés locales. C'est-à-dire, déjà, à ne pas sous-payer les guides locaux ! Mais, pour l'instant, il n'existe pas de contrôle par un organisme indépendant. Et, pour étoffer leur catalogue, certains achètent des voyages clés en main à des sociétés locales, sans en maîtriser ni la conception, ni l'organisation. Avant de partir, plusieurs impératifs : demander qui a organisé le voyage ; quel est le niveau d'encadrement prévu sur place ; quelle est la formation des guides, particulièrement en cas d'activités sportives, etc.

du volcan à l'inscription et ne pas exécuter ensuite le voyage vendu ? Pour ne pas risquer d'avoir à annuler un voyage et perdre le prix d'une dizaine de réservations ? », s'interroge François N., qui a porté plainte devant le tribunal contre Voyageurs du Monde pour « tromperie sur les éléments substantiels du contrat ». Mêmes interrogations formulées sur Internet par trois messages différents pour un circuit avec Terres d'aventure. L'un d'eux (signé « Marie ») précise : « La moitié du circuit a été réalisée. Celui-ci décrivait une journée et demie de safari dans le Serengeti et le Tarangire, alors que notre guide local a reçu l'instruction formelle de ne payer l'entrée dans les parcs que pour 24 heures. Résultat, on a passé une grande partie de nos journées dans des transferts en 4x4. » « C'est un grand classique, aujourd'hui, l'économie sur les entrées dans les sites protégés. Mais difficile de dire si le correspondant local agit sur ordre ou pas », témoigne, pour sa part, un guide-accompagnateur indépendant. Dégraisser les coûts. Serait-ce aussi la raison de la raréfaction du double encadrement par un guide français et un guide local ? « Un guide français, c'est très cher. Il faut payer le billet, le salaire. Cela représente environ 10 à 20 % du coût du voyage », détaille Jean-Louis Agogue, d'Alpimondo. La tendance est en tout cas générale dans les groupes. De Terres d'aventure à Allibert, tous réduisent le recours aux guides français diplômés. « Le bénéfice de recourir au seul encadrement local est double. On paye moins cher et on n'est pas responsable si un problème survient », commente un ancien guide pour Atalante. « Le problème, c'est que la compétence des guides locaux est extrêmement variable. Certains sont bien formés, d'autres beaucoup moins bien. C'est de toute façon très compliqué d'encadrer seul un groupe dont on connaît mal la culture et les attentes, qui plus est en haute montagne », conclut Marie-Noëlle Reybet-Degat. ■

Élisa Oudin