

Le *City Break*, ou les escapades en ville

Synthèse de l'étude réalisée par les sociétés Chronos-Média Mundi, InProcess et What Time Is It pour un groupe de commanditaires, dont la direction du Tourisme - janvier 2008

Une approche pluridisciplinaire et multi partenariale

L'étude a été effectuée courant 2007, en syndication entre plusieurs partenaires, rassemblés pour entreprendre une investigation du thème du *city break* : Accor Hôtels, RATP, SNCF, ADP, PSA (Peugeot-Citroën), Airbus Industries, Decaux Airports, partenaires auxquels s'est associée la direction du Tourisme, pour la partie générale visant à mieux comprendre ces pratiques.

Une méthodologie inédite a été mise en œuvre par les divers opérateurs associés que constituent le Groupe Chronos (sociologues), la société InProcess (design) et What Time Is It (anthropologues) : phases successives d'écoute des acteurs du *city break* et du marché, observation « ethno-marketing » et participative d'un groupe d'une dizaine de *city-breakers*, et phase finale de conception de services en phase avec les pratiques de *city break* d'une part et les objectifs stratégiques des partenaires associés à l'étude d'autre part.

Précisions : ce sont surtout des pratiques marchandes qui ont été étudiées, le plus souvent avec une clientèle de voyageurs « solo ». Les analyses qui suivent restent donc dans les limites de celles-ci.

I. Le *city-break*, révélateur d'une nouvelle demande

Des « escapades » toujours plus nombreuses et variées

On désigne par *city-break* des « escapades » réalisées en milieu urbain, (souvent par d'autres urbains), c'est-à-dire un tourisme d'évasion du quotidien effectué dans un temps bref (moins de quatre nuits passées hors domicile pour la définition statistique internationale du « court séjour »), et le plus souvent adossé à un week-end. Cette brièveté permet sa multiplication (leurs adeptes en France les pratiquent au moins trois à quatre fois par an). Il en résulte une fragmentation du temps de vacances.

Tout est prétexte à *city break* : les destinations géographiques se diversifient, les motifs du voyage dépassent les motivations classiques et concernent le loisir sportif, les apprentissages d'activités multiples.... jusqu'à l'humanitaire.

L'offre crée et entretient la demande de *city break*, avec une multiplication sans fin des offres de transport (vols *low-cost*, TGV...), vers des vagues successives de nouvelles destinations européennes : après Porto, Dubrovnik, Tallinn... viennent Ljubljana, Bratislava, (même si Londres, Paris, Rome, Madrid demeurent largement en tête). Cette intensification de la concurrence des destinations de *city-break* se fait au rythme des grands événements et des nouveaux classements (Bordeaux récemment classée par le Patrimoine mondial de l'Humanité ; Lille capitale européenne de la Culture en 2004...)

Le *city break*, une pratique largement partagée

La croissance des *city-break* et des courts-séjours des Français est, entre autres, portée par la mise en place de l'ARTT : ainsi le phénomène du « jeudredi », ou départ en week-end du jeudi soir, bien connu des transporteurs. Mais de fait, cette pratique n'est pas circonscrite à une catégorie sociale et encore moins à un pays, voire à une culture. La pratique est générale. Ce format court multiplie les adeptes et devient une norme universelle – même si les modalités varient d'un segment à l'autre, même si l'intensité des pratiques n'est pas la même selon les générations, les revenus et la localisation géographique – pour reprendre trois des variables majeures.

Quelques chiffres

Hausse régulière des courts séjours à l'étranger depuis 2002 : 28 % des séjours des Français à l'étranger en 2006 sont des courts séjours, soit 5, 6 millions de séjours.

Croissance continue du tourisme en ville, qui représente 35,8 % des séjours des Français en 2006 (soit 66,1 millions de séjours), pour 33,5 % en 2001 (53,6 millions, soit + 12%).

On estime que les villes françaises captent environ 30 % de la consommation touristique en France, soit 33 milliards d'euros. La France serait la première destination des courts séjours en Europe.

**Le city-break
une pratique
pionnière ?**

Les escapades en ville constituent donc un segment de marché en croissance certes, mais qui échappe de plus en plus aux opérateurs du voyage. Et pourtant, il recèle un gisement d'innovations dans de multiples domaines : celui des services (dont ceux touristiques, à commencer par l'hôtellerie), mais aussi côté transports, médias... Plus largement encore, les *city breaker*, ou clients de ces escapades urbaines, et particulièrement ceux « hyper mobiles », préfigurent un nouveau type de voyageur, qui de de plus en plus, « façonne » son offre.

II. Pratiques de *city break*

**Le city-break,
au nom de
l'autonomie et
de la liberté,
une « égo-
conception »
du voyage**

Toutes les études montrent la nouvelle émancipation des consommateurs, et leur volonté de décider par eux-mêmes ce qui leur est bon, utile, indispensable.

Au travers de ses multiples escapades et expériences, des rencontres qu'il recherche le *city-breaker* éprouve sa liberté, et ses capacités à assumer celle-ci. Il veut avant tout avoir la sensation d'être décideur de ses choix, d'avoir une liberté d'action avant le voyage et sur place, tout en ayant mis en place un filet de sécurité à l'arrière plan.

Le voyageur est seul décisionnaire... mais cherche de bons conseillers et puise sans limites dans Internet et les blogs consacrés au voyage. C'est d'ailleurs là que commence le *city-break*, bien avant le voyage lui-même ; on aime l'imprévu certes, mais à condition d'être bien armé d'informations vérifiées : on recoupe volontiers les annonces commerciales des prestataires avec des forums de consommateurs.

Chaque élément du parcours et du voyage est choisi séparément et permet de constituer son « panier » dans lequel on va « piocher » ; pas d'offres packagées, mais une histoire que l'on construit, entre choix *low-cost* (que les Anglais appellent *smart choice*, le choix malin) et « coup de cœur ».

**Le city-break,
une
improvisation...
préparée de
longue**

Il s'agit d'organiser un jeu entre anticipation (la planification des destinations, puis des visites) et découverte non programmée (laisser sa part à l'aléatoire, l'imprévu, aux changements de programme, à l'inhabituel ; se perdre, pour avoir des aventures à raconter, produire du « sens » et du souvenir...)

Le *city break*, ou comment être surpris, se surprendre (différents imaginaires et multiples activités) ; rester ouvert à l'inopiné (disponibilité, capacité à l'exploiter). Mais aussi, à l'inverse, se concentrer sur une activité longuement préparée.

On part d'une idée de voyage, de W-E, qu'on a eue au cours d'une discussion. Ça se passe à peine 8 ou 15 jours avant... Cela peut être une idée venue suite à une exposition portant sur un pays, une destination. Mais l'idée peut avoir plus longuement mûri, par un butinage d'informations tout azimut (constitution d'une « banque de données du rêve »), et se concrétiser soudainement.

**Le city-break,
des ruptures
paradoxales :
sans risques
mais nourries
d'aventures !**

Un *break* souhaité, une « rupture » attendue avec le quotidien : celui du travail, mais aussi vis à vis de l'environnement habituel, voire des enfants... Mais ce qui fait le *break*, c'est la combinaison renouvelée entre un individu des lieux et des activités. Il y a donc une multitude de *break* possible, et l'idée d'un motif de *city-break* « mono-maniaque » serait un contre-sens.

L'objectif prioritaire étant de se faire plaisir, de « lâcher prise » à son imaginaire : le *city break* est une « éponge à émotions » !

Le trajet est déjà une première occasion de « rupture », une occasion de prendre son temps ; l'arrivée « sur zone », les premières immersions doivent permettre de passer le plus rapidement possible de l'état de voyageur à celui de « séjournant »

La rupture, « l'aventure », mais avec un filet de sécurité bien tendu : avant le départ, en s'assurant d'une bonne prise de relais des enfants par la famille ou les amis ; et pendant le voyage en maintenant une communication avec ses proches (bon fonctionnement du *roaming*, ou continuité de la liaison par téléphone portable au-delà des frontières).

Le *city-break*, une empreinte au quotidien

Le *city break* s'inscrit dans les cycles du temps, de la semaine à l'année, il « imprègne » la vie de tous les jours : Le *city break* interrompt le cours du quotidien et de ses routines, il en est une soupe. C'est bien dans le quotidien que le séjour *city break* se rêve, s'imagine, se conçoit, s'organise.

Le voyage commence dans les imaginaires collectifs et individuels. Le temps même du séjour n'est *in fine* qu'un des multiples moments du *city break*. Et le retour ne signifie pas la fin du *city break*, puisque le voyage perdure par les *posts* de photos sur un blog ou encore l'envoi d'images sur un site communautaire (et ses dizaines de millions d'utilisateurs) ou des commentaires sur un blog de voyage pour la communauté anonyme des autres voyageurs.

Le *city break* est un donc phénomène global : la demande se formule parfois très en amont du départ et sa traîne s'étend au-delà du retour, le séjour lui-même n'est qu'un épisode d'un ensemble beaucoup plus large. Ce qui suggère une analyse fine des contributions de l'offre (services d'information, de réservation, de transaction, services en transit, services à bord, etc.).

III. Profils de *city breakers*

Un voyageur « augmenté » ?

Maîtriser l'imprévisible : pour assurer cette maîtrise, ce nouveau voyageur est bien sûr un habitué d'Internet. Il maîtrise de mieux en mieux cette immense base de données interactive et y a pris des « habitudes » d'imprévisibilité. Les achats *last-minute*, l'éventail des destinations, le coût, mais pas forcément le bas prix, sont devenus des paramètres qu'il peut gérer seul, depuis son bureau ou son appartement, son ordinateur ou son téléphone portable. Chaque élément (hébergement, transports, activités...) est réservé, acheté, ou simplement renseigné en temps voulu et reformaté à sa main.

Les déplacements hors des frontières posent la question des continuités. D'où l'extension d'une fonction incontournable de la téléphonie, le *roaming*, en réponse aux exigences de connectivité permanente des abonnés et particulièrement des *city-breakers* européens. L'accès à son courrier électronique et à Internet en continuité est aussi un enjeu dont se saisissent ces mêmes opérateurs, mais aussi d'autres comme les hôteliers ou les transporteurs. En fait, il n'est guère de services qui échappent à ces exigences conjointes de fluidité, de continuité et de connectivité. Tant il est vrai que plus nous sommes nomades, moins nous souhaitons pouvoir nous déconnecter.

Ces caractéristiques valent d'autant plus pour la frange de population des « hypermobiles », qui mobilise un luxe d'équipements et de services pour faciliter le *break* (informations services attendus), comme pour entretenir le lien (familial, professionnel).

Des capacités à gérer l'imprévu, à contrôler son temps

Le *city breaker* est un opportuniste et il joue de l'effet de surprise : dans l'annonce du départ par exemple, dans un parcours inhabituel, dans sa gestion du temps (en dernière minute), dans sa recherche de la spontanéité ; il joue avec les flux et les nœuds de la mobilité, pour les tourner à son avantage.

Car question temps, le *city breaker* a un seuil de tolérance très bas, il a des exigences fortes en terme de fluidité : il supporte moins, du fait du peu de temps dont il dispose, les « irritants », les problèmes : l'attente excessive à la récupération de bagages, les valises difficiles à passer dans les portillons de RER, les distributeurs de billet qui n'acceptent pas les cartes de paiement internationales. Là où il y a ruptures de charges, il y a « rupture de charme » !

Le *city break*, est moins une question de lieu – cela peut se passer même dans la ville d'origine, si la pratique est source de ruptures – que de contrôle de son temps. Un contrôle des temps dans toutes ses formes, qui s'exerce dans la planification mais aussi dans l'adaptation *in situ*. On prévoit, on organise, mais on s'adapte et le temps est la variable d'ajustement. Ainsi, le temps d'attente, lorsqu'il est prévu et bien géré, est aussi un *temps plein*, qui satisfait d'autres occupations.

Un voyageur à la recherche d'allègements Le *city breaker* entre en apesanteur momentanée, à la recherche de diverses formes d'allègements. D'abord voyager avec le juste nécessaire, pour faire face à l'imprévu : kit de voyage, sacs vides « pour ramener des choses ». Avec une forte demande de ressources logistiques nouvelles sur place, mais aussi tout au long du déplacement.

Un allègement psychique également recherché : éprouver sa liberté face à l'imprévu, voire à l'inconnu : le *city breaker* entre en « rêverie », dans une « histoire dont je suis le héros »..., à la recherche de quelques « bouffées d'imaginaires », alors que dans le même temps l'ancrage dans le quotidien se doit d'être maintenu (liens avec les proches, contrôle du protocole du retour...).

Le *city breaker* à la rencontre ...de soi : l'aspiration à une forme de dépaysement, selon des échanges éphémères, en fait peu entretenus ultérieurement. Le city break n'est pas une offre packagée, c'est une histoire intime que l'on construit en traversant des lieux qui ont une histoire, une « saga » personnelle dont la construction s'opère avec les expériences des autres (avant le départ, puis au retour, pour la prochaine escapade).

IV. Des nouveaux services pour les *city-breakers*...et pour les autres !

Des services pour faciliter la fluidité, la continuité et la connectivité *Un « compte » personnalisé tout au long du voyage ?* Des informations stockées dans son « panier » avant le départ, avec des informations personnelles facilitatrices du déroulement du break (sécurité, santé), et la possibilité d'une centralisation des dépenses sur ce compte...

Une meilleure gestion du « lest » ? Une prise en charge des « encombrants » le plus tôt possible (voiture, habitat, parking, bagages, shopping, déchets) ; l'assurance de garder le « lien avec la base », entre les différents moments, entre lieu de vacances et lieu quotidien. Des services à la personne, comme un suivi personnalisé ou une nounou.

Faciliter « l'empowerment » du client (sa capacité de maîtrise) ? Pour qu'il reste actif tout le long de son voyage, qu'il puisse sur place adapter et redimensionner son hébergement au fil des besoins (maîtriser son espace, pouvoir s'isoler, seul ou à plusieurs, pouvoir partager), laisser son empreinte, sa trace, participer.

Pour les opérateurs, jouer le partenariat, assouplir les contraintes Le *city breaker*, une catégorie exigeante, à la recherche d'une navigation fluide, une manière de faire comprendre aux acteurs de l'offre qu'il faut améliorer les services à la mobilité.

Face au *city breaker*, la réactivité immédiate doit primer. Depuis l'information jusqu'aux demandes annexes de détente, le temps de réponse est limité. Il faut en fait ajouter du contenu aux forfaits : des services à la mobilité et une gamme étendue d'événements, culturels ou sportifs ...

Pour les autres pratiques de voyage : le *city-breaker* un mutant ? Il y a du *city-breaker* en chacun de nous ! Il ne s'agit pas seulement d'un segment marketing (relativement restreint de fait), mais de nouveaux comportements, qui tendent à être partagés par tous les voyageurs : entre imprévision et planification du voyage, entre détente et activisme...

Le *city breaker*, c'est le passager de demain, celui qui utilise les systèmes avec le moins de contraintes possibles ; le *city break* en ce sens constitue un modèle de référence « qualité » pour l'avenir du voyage.

De « l'égo-conception » à l'éco-conception ? Le défi d'une mobilité libre et durable !

L'intérêt de l'analyse du *city break* ressort ainsi d'une « prospective du présent », pour comprendre ce qui change sous nos yeux...et qu'on ne voit pas ! Si les courts séjours s'imposent comme forme dominante de la « vacance » du moins pour la génération « hypermobile », Ils sont aussi le reflet de transformations plus profondes, d'une nouvelle conception du quotidien, d'une réappropriation de son propre temps.

On ne peut conclure sans prendre en compte les limites du phénomène, mis au défi d'une mobilité libre et durable, sans s'interroger sur la capacité du système à répondre à une demande accrue de déplacements en réduisant en même temps les dépenses environnementales. Le *city break* basculera-t-il de « l'égo conception » à « l'éco conception » ? Il faudra pour cela trouver des incarnations pratiques, faute de quoi le *city breaker* satisfera autrement ses exigences, puisque « le *city break*, c'est d'abord dans la tête, avant d'être dans les nuages » !