

LES NOUVEAUX STRESS DU VOYAGEUR

Les effets négatifs de la dématérialisation

Parmi tous les phénomènes nouveaux qui nous affectent, la dématérialisation est sans doute le plus insidieux. Remplacement du support papier par un support numérique, cette nouvelle forme d'information et de connaissance affecte plus qu'il n'y paraît tout un chacun. Parmi eux, le voyageur pris au piège d'une nouvelle génération d'outils électroniques, perd les plus essentiels de ces repères !

Depuis leur facture téléphonique jusqu'à leur discothèque personnelle, nos contemporains, occidentaux en tête, doivent faire face à un nouvel assaut, du numérique. Celui qui consiste à supprimer le papier au profit de l'écran, ou tout au moins à en diminuer le volume. Pour un voyageur, l'intrusion du numérique est cependant encore plus flagrante. Pour peu qu'il prenne le train ou l'avion, et le voilà quasiment obligé de posséder un ordinateur et une connexion à internet. Un impératif qui est parfois du goût des jeunes mais pas toujours des plus âgés.

Certes, au cours des 6 dernières années, le nombre d'internautes a presque doublé : 62% des Français de plus de 15 ans sont désormais internautes contre 34% en 2002. Néanmoins, la plupart des internautes aspirent à un usage plaisir de leur machine. Or, les voilà obligés de rogner sur les fonctions de détente pour se plonger dans les abîmes des fonctions utilitaires. Le pire étant que l'écran ne suffit plus et qu'il convient désormais d'avoir une imprimante pour transformer le numérique en papier ou très bientôt un téléphone mobile !

« En s'immisçant progressivement dans notre société de communication, l'écrit numérique conduit à des modifications de comportements et d'habitudes pour l'écriture et la lecture des textes mais génère également de nombreuses problématiques »... Le constat formulé il y a quelques années, est sans appel. Les nouvelles technologies s'imposent et, par la même occasion façonnent de nouveaux comportements, tant sur l'information que la consommation. Avec des effets pervers peu évidents mais réels qui sont au moins équivalents pour le moment, aux effets positifs occasionnés par les qualités de base de cette nouvelle machinerie : la rapidité, l'exhaustivité, la flexibilité et bien sûr l'économie de papier, donc l'écologie !

• Les nouvelles dépendances

- La machine toute puissante

Premier point, sans ordinateur, point de salut. Pour vivre avec leur temps, les voyageurs n'ont plus le choix. Il convient d'être équipé et surtout d'être connecté. Pire ! Il est devenu indispensable de posséder une imprimante.

Mais l'ordinateur maison sera de moins en moins le maître du jeu. Les téléphones mobiles de plus en plus sophistiqués sont sur les rangs. C'est par eux que se passeront de plus en plus les réservations, les achats, comme le révèlent toutes les études récentes.

- L'arbitrage budgétaire

Or, qui dit machine dit coûts. La fracture numérique n'est donc pas un leurre. Aux budgets les plus garnis, le comble de la performance. Aux autres, des machines anciennes aux logiciels périmés et lents qui n'auront pas toujours la possibilité de se connecter à tous les sites dans des délais acceptables.

- Le diktat de la technique

Il convient aussi de savoir surfer et de savoir s'adapter en permanence à de nouveaux logiciels ou de nouveaux systèmes ou de nouveaux outils, parfois sophistiqués. Ce qui implique une dextérité accrue, voire une véritable technicité dont tout le monde n'est pas forcément capable et à laquelle certains – toujours parmi les plus âgés – se montrent totalement récalcitrants.

- De nouveaux codes de lecture

Il convient enfin, avant tout, de changer son mode de lecture. L'écran, c'est non seulement un face à face avec le lecteur en dehors duquel, il n'est pas possible de lire – adieu lectures mobiles ! – mais sur lequel une ergonomie nouvelle avec ses codes, impose une compréhension et une familiarisation qui ne sont pas spontanées.

• Les effets pervers sur les comportements du voyageur

Si le fait seul de gérer une machine somme toute complexe a des exigences, celles-ci ne sont pas les seules. Pour le voyageur, il s'agit de gérer également une nouvelle panoplie d'outils dont chacun présente autant de désavantages que d'avantages.

- Billets : oubli, stress, soucis

Le billet électronique aussi pratique soit-il, n'est cependant pas un billet que l'on glisse dans sa poche et qui peut vous informer à tout moment de vos horaires de départ et d'arrivée. Sa disparition totale ou sa réduction au mieux à une feuille imprimée, entraîne certains étourdis à oublier leurs horaires et à devoir, une fois en voyages, se mettre en quête d'un écran pour les vérifier.

Que dire surtout des imprimantes personnelles en panne et des distributeurs aussi en panne à la gare qui vous privent de billets, vous font sauter dans un train sans et vous occasionnent des ennuis avec le contrôleur ?

Par ailleurs, c'en est finie de la magie du billet dont les couleurs et le design permettaient à certains de s'embarquer dès lors qu'ils pouvaient le palper dans leur poche ou l'étaler sur leur cheminée !

- Factures : manque de justificatifs

Le problème des factures est également une nouvelle source de stress. Surtout pour les voyageurs d'affaires ayant organisé leur voyage sur un site internet. Plus de factures en bonne et due forme ! Plus de billets justificatifs... Aux comptables d'assembler des quantités de bouts de papier souvent mal imprimés et de faire confiance !

- Cartes et plans en concurrence

Si la lecture d'un plan de ville s'avère accessible à tous et d'autant plus efficace qu'à l'impression, sa taille est réduite, il n'en est pas toujours de même pour les cartes routières. Zoomables sur les écrans, elles ne sont pas imprimables en très grand format. Dans ce cas, on y gagne dans la lecture écran mais, mieux vaut continuer de consommer des cartes sur support papier en voyages. C'est double travail.

En revanche, les sites façon Mappy, permettant de vous guider d'un point à un autre présentent un avantage incontestable.

- Photos et cartes postales : un hobby menacé

La collection de photos que l'on s'employait à coller méticuleusement sur des albums et que l'on passait ensuite des heures à contempler, est de moins en moins de ce monde. Aujourd'hui, on se réunit plutôt devant un écran d'ordinateur pour admirer les photos de voyages. Mais c'est encore sur l'appareil lui-même et son minuscule écran que l'on regarde le plus ses clichés dont la qualité est sérieusement écornée.

Bien-sûr, certains experts dans l'art d'utiliser Photoshop peuvent se muter en artistes amateurs.

Quant aux collections de cartes postales, il est clair qu'elles ne survivront pas très longtemps à l'avènement du tout numérique ! Que restera-t-il alors de la belle époque des collectionneurs ?

- Guides : efficacité pour les mieux équipés

Si les sites de voyages regorgent de cartes, photos, plans... capables de se réactualiser en temps réel, ceux-ci ne peuvent pas être imprimés dans leur totalité. En amont, on peut donc être entraînés à ne consommer que des informations électroniques. Sur place, les téléphones et autres GPS personnels prendront de plus en plus le relais. Mais, là encore, les plus riches seront les mieux équipés donc les mieux informés et guidés.

• Vers un futur partagé

En somme, la technologie numérique, le multimédia et les réseaux perturbent donc bel et bien les points de repère du monde de l'imprimé basé depuis plus de cinq siècles sur les valeurs de l'imprimerie et ceux du voyageur. Certes, le numérique permet des économies bienvenues de papier. Ce qui est du goût d'un nombre grandissant d'individus.

Mais, comme lors des précédentes évolutions (culture orale vers la culture écrite, puis culture écrite vers la culture du livre), l'adoption de l'écrit numérique qui génère actuellement de vifs débats, n'est pas sans poser de problèmes immédiats à la population la moins experte, notamment les personnes issues des foyers les plus modestes, les plus âgés et les plus réfractaires à la technologie qui constituent une couche de population bien réelle et bien identifiée.

Face à de tels changements, on peut donc espérer qu'au lieu de les remplacer, les nouvelles pratiques s'ajouteront aux anciennes et viendront même les compléter, plus que les concurrencer.

Josette Sicsic

Touriscopie. Reproduction interdite