



Les internautes critiquent les sites du e-tourisme

Selon la société Yuseo, les sites des distributeurs ne rencontrent pas les attentes des internautes. Décryptage.

Yuseo, société spécialisée en ergonomie, a passé huit sites du e-tourisme sur le grill, des distributeurs et producteurs : Nouvelles Frontières, Thomas Cook, Go Voyages, lastminute, Promovacances, Marmara, Fram et Opodo. 1 200 internautes ont navigué sur ces sites, du 7 au 14 février, en quête de destinations étrangères. Et ils ont de toute évidence ramé... À la question « Pour un achat futur d'un séjour/circuit à l'étranger, seriez-vous disposés à consulter ou commander sur ce site ? », 62% avaient répondu par l'affirmative avant leurs tests. Après les six tâches réalisées pour accéder à l'offre, rechercher un séjour spécifique et des informations précises, le taux tombe à 38%. Pourtant, les sites étudiés comptent parmi les pointures du voyage en ligne...



© Babov / Fotolia

▲ Selon cette étude, les sites des voyagistes se classent parmi les mauvais élèves.

ENCORE DU PAIN SUR LA PLANCHE

« Seulement 48% des internautes ont réussi à terminer leurs tâches, c'est assez décevant, explique Jean-Pierre Le Borgne, directeur associé de Yuseo. Pour un secteur qui n'est pas novice, il reste encore pas mal de travail. Le secteur du jouet, assez jeune sur Internet, s'en sort mieux : sa performance de

navigation atteint 59%. » Le taux de réussite des tests en ligne s'élève à 53% sur l'ensemble des secteurs d'activité que suit Yuseo. Les sites marchands de voyages se classent parmi les mauvais élèves. « Concernant les destinations étrangères, les internautes veulent combiner plaisir, gain de temps et bon rapport qualité/prix, poursuit Jean-Pierre Le Borgne. Sur ces trois critères, les sites ne sont pas à la hauteur des espérances. » Le score de satisfaction global atteint 5,3/10. C'est insuffisant, mais mieux que les sites de ski (5/10) et ceux de vacances en France (4,6/10).

Pour leur défense, les e-agences et les TO ont été jaugés sur la base de tâches parfois complexes (lire ci-dessous). Ils obtiennent une mauvaise note sur le critère de la « flexibilité du site afin de trouver l'information » (3,3/10). Le plaisir éprouvé à découvrir et surfer sur le site reste très relatif (4,9/10). La clarté de la structure des pages d'offre laisse aussi à désirer (4,4/10). Leurs points forts résident surtout dans le choix d'offres par destination (7/10) et la clarté du calendrier des disponibilités des séjours (6,9/10). Tout n'est pas perdu... **Linda Lainé**

Le score de satisfaction global atteint 5,3/10

DES PERFORMANCES DÉCEVANTES (TAUX DE RÉUSSITE MESURÉ SUR LES TÂCHES DEMANDÉES)

- Sites de TO/agences* 48%
- Sites revendant la France 48%
- Sites de ski 48%

LES INTERNAUTES ONT RÉALISÉ SIX TESTS (SUR CHACUN DES 8 SITES)

- Rechercher un voyage en Afrique du Nord (avec un budget donné), puis une croisière avec trois étapes.
- Dénicher un séjour de luxe selon divers critères, puis un séjour sportif entre amis.
- Trouver des informations pratiques (vaccins, décalage horaire...), puis les modalités d'annulation de séjour.

LE SMS level...com

* Association des vendeurs de voyages en ligne

Droit de rétraction : le voile levé sur une incertitude

1. Le droit de rétraction de sept jours du consommateur pour toute vente par démarchage a été inscrit à l'article L121-20-4 du code de la consommation.
2. Toutefois, le législateur avait créé une exception à ce droit de rétraction en précisant qu'il ne s'applique pas aux contrats ayant pour objet la vente de services d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée.
3. Mais voilà qu'en 2004, la loi pour la confiance en l'économie numérique a élargi le droit de rétraction à toutes les ventes conclues en ligne.
4. Depuis, une agence en ligne bénéficie-t-elle de l'exception ou est-elle soumise à l'obligation générale du droit de rétraction de tout vendeur en ligne ?
5. Le 25 novembre 2010, la Cour de cassation a mis fin à cette incertitude juridique, en tranchant en faveur de l'exception. Désormais, le droit de rétraction ne s'applique pas plus aux agences physiques qu'aux agences en ligne.

Anne-Sophie Poggi, avocat associé, aspoggi@derriennic.com

Notre conseil :

Pour éviter tout débat, précisez bien dans vos conditions générales de vente qu'il ne s'applique pas.

* Nouvelles Frontières, Thomas Cook, Go Voyages, lastminute, Promovacances, Marmara, Fram et Opodo.