

WONDERFULTIME : L'EXPÉRIENCE, C'EST L'HUMAIN !

STÉPHANIE HAJJAR

Fondatrice et présidente

Wonderfultime

[stephanie.hajjar@wonderfultime.com]

Wonderfultime est une jeune entreprise qui propose aux touristes de vivre des expériences uniques grâce à des rencontres avec des “talents” dans la gastronomie, le vin, l’art, la mode, l’art de vivre à la française... Les “talents” sont des experts, passionnés, aimant partager et transmettre leur passion et savoir-faire. Témoignage de la fondatrice sur l’histoire de ce concept “expérientiel”.

L’histoire de Wonderfultime est née de mon expérience personnelle. Lors d’un voyage professionnel en Corée, j’ai eu du mal à appréhender Séoul et ses habitants que l’on voit peu, très occupés au travail. Une arrivée grisâtre, de l’aéroport au centre de Séoul, une ville industrielle qui s’étend, un décalage culturel important, une incompréhension permanente... Notre visage s’illumine lorsque nous avons l’occasion de rencontrer des étudiants, des architectes, des investisseurs, des chefs d’entreprise dans différents secteurs. Nous nous nourrissons de ces rencontres et discussions,

découvrons l’incroyable énergie des Coréens, leur force collective et leur côté “Latins de l’Asie”... Quelques étudiants nous proposent de manger dans un BBQ de rue dans lequel nous n’aurions jamais osé rentrer. Nous voilà partis pour un “*food and drink tour*” dans des restaurants et bars locaux. Ce fut un moment fort, ponctué d’échanges enrichissants.

Nos meilleurs souvenirs de voyage sont souvent construits autour de rencontres et d’expériences de vie locale et authentique. Et si le nouveau tourisme était une quête d’authenticité et de rencontres ? Et si c’était simplement de ne plus être pris pour un touriste ?

*Design
d’expérience*

SAVOIR PARTAGER. Wonderfultime est né en 2013. Le concept est simple : proposer à des voyageurs arrivant en France (en Europe prochainement) de vivre des expériences uniques au travers de rencontres avec des “talents” dans la gastronomie, le vin, l’art, la mode, l’art de vivre à la française... Les “talents” sont des experts, passionnés, reconnus dans leur discipline, aimant partager et transmettre leur passion et savoir-faire. Parlant anglais, parfois portugais, espagnol... ils ont tous en commun de savoir partager et de vouloir rencontrer des voyageurs curieux.

Sur Wonderfultime.com, le voyageur choisit et réserve son expérience sans intermédiaire. Le talent le prend alors en charge (de deux heures à une demi-journée selon la nature de l’expérience). Le voyageur peut alors :

- découvrir la “*french baguette*” en immersion avec un meilleur ouvrier de France, dans son fournil ;
- vivre un moment unique avec un chef étoilé ;
- se mettre dans la peau d’un commissaire-priseur à Drouot ;
- plonger dans l’univers d’un antiquaire du vin ;
- accéder aux galeries d’art et ateliers d’artistes avec une acheteuse-collectionneuse ;
- découvrir la vie de Coco Chanel avec une historienne de la mode ;
- partir sur les traces des maisons closes avec une historienne de la Belle Époque...

Sur le site Wonderfultime, les expériences sont présentées avec les éléments suivants : un résumé du contenu de l’expérience, la “bio” du “talent”, la description (*storytelling*) de l’expérience racontée par le “talent”, les avis des clients ayant vécu l’expérience, les informations pratiques (durée, prix, lieu et détails pratiques...)

INNOVER. Sur un marché du tourisme désormais à maturité, il semble primordial de renouveler la destination en innovant sur les offres. Peu d’acteurs réceptifs français s’adressent au voyageur arrivant en France dans une logique de valorisation des actifs de la France

et du savoir-faire français, par l’expérience. Il est vrai qu’il est plus simple de proposer un service de visites touristiques autour des sites et monuments – les dispositifs sont rodés depuis longtemps pour des marchés de volume.

SURPRENDRE. Mettre en place une véritable expérience est complexe. Elle doit être conçue avec pour objectif de donner de l’émotion ou de surprendre ; elle doit s’enrichir en permanence des interactions et échanges avec les voyageurs.

Chez Wonderfultime, nous valorisons la France par ses “talents”. Nous identifions les personnes “inspirantes” capables de faire vivre une expérience unique aux voyageurs dans différents domaines (gastronomie, vin, mode, arts, art de vivre, Paris caché, Paris en un jour, les coulisses...). Les expériences sont toutes créées avec les talents, en prenant en compte leur personnalité, leur savoir-faire, leurs lieux de travail et l’atmosphère qui s’y dégage. Elles sont ensuite écrites et illustrées, puis mises en version bêta. Des voyageurs de différentes nationalités les testent, donnent leur avis, suggèrent des améliorations et évaluent le “talent”. Elles sont ensuite réécrites et mises en ligne en tenant compte de la perception des voyageurs (*insights*). Elles font l’objet d’avis et recommandations qui véhiculeront la confiance pour de nouveaux visiteurs sur le site Wonderfultime.com.

HUMANISER. Peut-on parier sur l’expérience dans le tourisme et sous quelle forme ? Les définitions du “tourisme expérientiel” sont variées. Nous définissons l’expérience comme un moment d’exception, d’émotion et d’échange autour d’une rencontre et d’un lieu, une atmosphère, une immersion, une inspiration...

Si l’expérience est recherchée aujourd’hui, et si probablement elle le sera davantage demain, c’est parce qu’elle humanise la prestation. Le numérique a engendré la virtualisation des relations. Le lien social s’est délité, alors qu’il est source de bonheur. Dans le tourisme, remettre l’humain au centre du projet,

c'est donner la possibilité aux voyageurs de vivre pleinement le pays et de le découvrir de l'intérieur, comme un local. C'est en tout cas l'ambition que Wonderfultime se donne, et le terrain de jeu français est un excellent point de départ.

Dans les prochaines années, le voyageur cherchera moins à visiter une liste de lieux et monuments, mais davantage à apprendre, rencontrer, participer... Le tourisme de demain sera "expérientiel", plus authentique et plus humain. Nous n'en doutons pas ! ■

UNE IMMERSION DANS LE FOURNIL D'UN MEILLEUR OUVRIER DE FRANCE

Présentation. Cette expérience permet de percer les mystères de la fabrication du "french croissant" et de la "french baguette". Elle est proposée par Frédéric, meilleur ouvrier de France. Dans son fournil, Frédéric vous invite à : découvrir le travail artisanal d'un meilleur ouvrier de France ; partager les secrets de réussite d'une grande baguette ; fabriquer, façonner et cuire avec lui pains et croissants ; déguster les produits *homemade* autour d'un apéritif.

Bio du talent. Après un double CAP de boulangerie et de pâtisserie, puis un brevet de maîtrise en boulangerie, Frédéric (Lacos) rejoint en 1990 la société Lenôtre. Il est élu, à 26 ans, meilleur ouvrier de France boulanger, ce qui fait de lui le plus jeune boulanger jamais récompensé. Il parcourt depuis le monde pour transmettre son savoir-faire. En 1992, il rejoint les cuisines de Matignon pour régaler les ministres de ses créations sucrées. En 1999, Frédéric ouvre cinq boulangeries et fournit de nombreuses grandes tables étoilées telles que Le Meurice, Guy Savoy, le Shangri-la, Taillevent, La Tour d'argent, Le Park Hyatt Vendôme, L'Atelier de Joël Robuchon, Le Royal Monceau, Le Prince de Galles... Il publie, en 2003,

Le Pain, l'envers du décor, et d'autres ouvrages par la suite. Frédéric ouvre aujourd'hui à son nom des boulangeries à Paris, à Taïwan et au Japon.

Description de l'expérience par le talent. "Je vous propose une expérience au cœur des procédés de fabrication d'un croissant et d'une baguette. Le levain, que je prépare dans la plus pure tradition française, est la pierre angulaire de la réussite d'une authentique baguette et d'une viennoiserie unique. Je vous invite au voyage, celui de l'intérieur, à la découverte des profondeurs de la mie, au cœur de ses alvéoles. Je crée et élabore mes recettes dans mes propres laboratoires. Ces recettes sont uniques. Je m'attache au quotidien à valoriser cette singularité qui m'a valu de nombreux prix, dont celui du meilleur ouvrier de France. Depuis des années, je m'appuie sur la filière agricole française, célèbre et reconnue, en sélectionnant en amont les meilleurs blés et en travaillant avec les meilleurs moulins qui respectent et maîtrisent encore les procédés de fabrication ancestraux. Venez découvrir l'histoire et les secrets de réussite de produits au goût onctueux, à la texture dorée et

fondante, l'évolution des modes de consommation. Après avoir percé quelques mystères de notre artisanat culinaire, vous mettrez à votre tour la main à la pâte, si vous le désirez, et confectionnerez avec moi quelques souvenirs croustillants de votre escapade de chef-boulangier."

Quelques avis de clients

LUCY, SOFIA (BULGARIE). "I have always wanted to enter a real French bakery and see the magic of making bread. I really enjoyed spending a couple of hours with Frederic in his master bakery. It's impressive how talented he is and at the same time sweet and humble and really passionate about what he does. Merci, Frederic !"

ASHLEY (ÉTATS-UNIS). "Spending the morning with Frédéric, learning about his process, was amazing! He's extremely passionate, and that shined through as he walked us through the process of baking bread & pastry."

PETER (AUSTRALIE). "Great experience! Frederic and his team gave us a genuine, real-life insight into how a master French baker works his magic. It's amazing how much pride and passion Frederic puts into his craft. I'll definitely recommend this to friends who want a 'behind the scenes' French experience."