



Annick Saimpert

ESOPE

Systèmes & Organisation

59 rue La Boétie - 75008 Paris
standard: 01.42.89.44.74

Les agences de voyages dans la tourmente (suite)



Olivier Lacolley

Lettre d'information de janvier 2007

Spécial Tourisme & Voyages

Le 12 décembre dernier, j'organisais et animais le petit déjeuner - conférence du groupement HEC-Tourisme autour du thème : « Les Agences de Voyages, un secteur d'activité dans la tourmente ».

Face à un auditoire de plus de 60 personnes, et après avoir rapidement campé le décor :

Montée en puissance d'internet, diversification des canaux de distribution pour les offreurs de prestations touristiques, suppression progressive des commissions, leur rémunération historique: autant de défis à relever pour les agents de voyages distributeurs

Deux « patrons » du secteur ont eu la gentillesse de nous exposer de façon franche et directe les grandes lignes de leur stratégie, ceci dans leurs métiers respectifs :

- **Olivier de NICOLAS (H.88)**, Président du Directoire de THOMAS COOK Voyages France, filiale du groupe européen THOMAS COOK qui détient en France, à la fois plusieurs structures productrices de voyages (Thomas Cook, Neckermann, Aquatour) et un des plus grands réseaux d'agences distributrices,
- **Régis CHAMBERT**, Directeur Général d'AMERICAN EXPRESS Voyages d'Affaires, réseau leader du Tourisme d'affaires.

Si tous deux s'accordent à constater l'évolution forte du modèle économique de leur activité avec une remise en cause irrémédiable de leur mode de rémunération, ils saluent aussi tous les deux la montée en puissance d'internet comme une opportunité pour leur métier plus qu'une menace; en effet, même si le taux de pénétration d'internet augmente régulièrement :

- il se tasse pour les ventes de vacances et séjours touristiques, et par contre l'e-marketing constitue un excellent levier pour générer un trafic supplémentaire dans les agences de loisirs,
- par ailleurs il permet de « fluidifier » les processus de réservation pour les voyages d'affaires avec le développement des « self booking tools ».

Je remercie encore les intervenants pour leur discours sans "langue de bois", qui a généré de multiples questions de la salle ... qu'il a fallu interrompre faute de temps !...

Pour ceux qui n'ont pas pu venir et qui restent intéressés par ces sujets, je serai heureuse de leur adresser sur simple demande, copie de nos interventions et d'en communiquer les clés de lecture : n'hésitez pas à me contacter.

Je profite de cette lettre pour vous renouveler tous nos meilleurs voeux pour cette nouvelle année.

Annick Saimpert – mon e-mail : annick.saimpert@esope.net

Associée,

Responsable du pôle Tourisme & Voyages