

Des outils toujours plus dynamiques

Informatique Pour répondre à une demande client de plus en plus diversifiée, plusieurs prestataires de services ont mis en place des outils de travail pour permettre aux acteurs du tourisme de groupe d'optimiser leur activité. Explications. **Dominique Pourrias**



« Tous nos prestataires qualifiés s'engagent à fournir un service professionnel constant ».

Franck Le Peculier,
Directeur général de
Voyager en Car.

Innover en permanence, faire preuve de réactivité et de compétitivité, gagner du temps... Pour les autocaristes, l'enjeu est de taille. Pour gagner des parts de marché, ou tout au moins pour ne pas en perdre, et bien sûr se démarquer et fidéliser leurs clients, il s'agit de pouvoir fournir d'une façon rapide, fiable et attractive des programmes (hôtels, restaurants, sites touristiques ou encore circuits) qui puissent satisfaire des demandes de plus en plus exigeantes en termes de rapport qualité/prix.

Plus de réactivité pour mieux innover

« Avec Cyril René, nous avons créé la plateforme Voyager en Car en

2003 avec l'objectif d'assister les autocaristes dans la conception de leurs circuits », explique Franck Le Peculier, directeur général. Aujourd'hui, cette base de données regroupe plus de 2500 prestataires répartis dans toute la France et aussi en Europe, entre établissements hôteliers, restaurants, salles de spectacle, agences réceptives, structures institutionnelles (office de tourisme, agence de développement et de réservation touristique, comité régional du tourisme), qui doivent respecter une charte de qualité. Elle est accessible gratuitement aux autocaristes (620 utilisateurs à ce jour), agences de voyages et tour-opérateurs via le site internet de Voyager en Car.

« Nous travaillons avec des hôtels

et des restaurants traditionnels. Mais, ces prestataires indépendants sont bien souvent difficiles à identifier. Avant, nous effectuons par nous-mêmes toute recherche ; maintenant on commence d'abord par aller surfer sur le site de Voyager en Car, pour voir ce qu'il peut proposer », indique, par exemple, Nicole Bezar, forfaitiste chez Boubet Voyages à Alençon.

Par ailleurs, Voyager en Car vient de lancer un nouvel outil baptisé « Oscar », qui offre la possibilité d'accéder à un large panel de suggestions de programmes, tous personnalisables, sans commission. *« Cela fait près de deux ans que nous travaillons sur ce projet avec une personne dédiée à plein temps, explique Franck Le Peculier. Ces cir-*



3 questions à...

Jamel Chandoul,
Directeur général de Gestour

Quelles sont les spécificités de la solution Gestour Groupes d'Amadeus ?

La solution Gestour Groupes d'Amadeus s'appuie sur une plateforme communautaire Gestour dont les fonctionnalités sont partagées entre les utilisateurs. Ce module est intégré, par ailleurs, dans la solution globale Gestour et donc bénéficie des évolutions faites dans le produit global. Gestour Groupes répond, en particulier, à tous les besoins de vente et de gestion d'un plateau groupes, car cette solution a été développée en partenariat avec des acteurs du métier. Elle s'adapte aussi bien aux services groupes d'une agence de voyages traditionnelle qu'à un tour-opérateur, un autocariste, un réceptif et une agence incentive. Toutes les problématiques d'organisation d'un plateau groupes sont solutionnées en allant de la demande d'un devis par un client à la comptabilisation en passant par l'administration des ventes associées.

Que propose Gestour Groupes aux autocaristes pour optimiser la gestion de leur activité groupes loisirs ?

La solution Gestour Groupes se trouve au cœur du système d'information voyageurs des autocaristes. Elle permet aux autocaristes de gérer l'ensemble des besoins liés à la vente et la gestion de cette clientèle spécifique et par conséquent, participe à l'optimisation et à l'automatisation de leurs processus opérationnels.

Quelles sont les perspectives de développement pour l'outil Gestour Groupes ?

La solution Gestour Groupes continuera de bénéficier des investissements qui sont faits dans la plateforme Gestour, que ce soient des améliorations fonctionnelles liées à l'évolution du marché ou à des besoins spécifiques de nos clients. Elle bénéficiera aussi des investissements que nous continuons à faire afin de garantir une qualité de service optimale à nos clients ainsi que les développements liés à l'intégration dans Gestour des évolutions du système Amadeus. En ce qui concerne les fonctionnalités nouvelles, nous prévoyons d'intégrer Gestour Groupes à l'analyse d'activité du portail Reporting de Gestour. Cela permettra à nos clients d'améliorer le pilotage de leur business, notamment en leur permettant d'analyser le taux de transformation des devis, d'avoir, par exemple, un suivi détaillé de marges par groupes.



cuits packagés, avec différents hôtels, restaurants et sites touristiques, sont déclinés par thèmes comme par exemple gastronomie ou culture. Mais les autocaristes et voyageurs peuvent aussi, selon leurs besoins, les remplacer par des prestataires de leur choix. L'outil «Oscar» leur permet d'optimiser leur activité tourisme de groupe en termes de gain de temps, tout en ayant la liberté de s'adapter à toutes les demandes».

Un gain de temps évident

Pour Laurence Barbe, responsable du service groupe chez Voyages Fayard à Anneyron dans le département de la Drôme, « ses outils sont très pratiques, notamment en ce qui concerne les hôtels. Ils nous permettent de gagner un temps précieux. Auparavant, nous partions un peu dans l'inconnu ; maintenant nous pouvons affiner notre recherche en ayant l'assurance que les établissements que nous contactons disposent des aménagements nécessaires pour accueillir notre clientèle groupes», ajoute-t-elle. Après avoir débuté chez Campanile, chaîne d'hôtels et de restaurants du groupe Louvre Hôtels, Jean-Baptiste Philippe a, lui, fondé en 2003 à Nantes, Quartet Conseil, dont il est aujourd'hui le gérant. Cette société, spécialisée dans l'as-

sistance commerciale, la formation, le conseil et l'étude dans les métiers du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration, décline désormais trois marques au service des professionnels du tourisme de groupe : Restogroupes, Hôtelgroupes et Circuitgroupes. «Nous mettons à la disposition des autocaristes des outils de travail simples, pratiques et efficaces, à travers un guide (380 adresses de restaurants et d'hôtels en France, dont la Martinique, et en Europe), une brochure dédiée (30 circuits clé en main en France) et bien sûr un site internet, qui leur permettent de gagner du temps pour organiser les séjours de leurs clients groupes tout en ayant l'assurance de pouvoir travailler avec des partenaires fiables», déclare Jean-Baptiste Philippe.

Chaque marque à son site web, disposant d'un lien - par un simple clic - avec les deux autres. Hôtels et restaurants disposent de la même page d'accueil : une colonne réservée à l'actualité (notamment les workshops organisés par le réseau), les parutions de brochure et la liste des nouveaux adhérents. Pour trouver un hôtel ou un restaurant, trois entrées possibles : par région, par ville ou par nom de l'établissement. Quant à la marque Circuitgroupes, le site permet en page d'accueil de



« Depuis la création d'Abc Informatique, nous avons naturellement accompagné l'évolution du métier de nos clients autocaristes qui, au fil des années, sont devenus des acteurs importants et reconnus du secteur tourisme. Nous leur avons dès lors apporté des outils adaptés à la gestion et à la commercialisation de leurs voyages ».

Alain Bertolami, Directeur d'Abc Informatique.

► feuilleter la brochure, tandis qu'une carte de France mentionnent les régions sur lesquelles il faut cliquer pour voir apparaître l'offre circuits conçue par chaque hôtel.

Des prestataires qualifiés

Pour les acteurs de l'hôtellerie ou de la restauration, intégrer ces outils mis en place par Voyager en Car ou Quartet Conseil augmente leur visibilité. A condition bien sûr de respecter certains engagements. « Tous nos prestataires s'engagent à fournir un service professionnel constant », affirme Franck Le Péculier. De même, les partenaires-adhérents de Quartet Conseil, qui s'acquittent d'une cotisation annuelle, ont l'obligation de respecter une charte d'accueil et de qualité (en lecture sur le site). D'autre part, ils doivent répondre aux demandes dans un délai maximum de vingt quatre heures, offrir une demi-

double pour 20 payants (offre réservée qu'aux professionnels du tourisme), faciliter le stationnement de l'autocar à son arrivée, donner des informations sur les sites touristiques de la région... « Mon objectif est de parfaire la couverture de l'Hexagone avec trois ou quatre régions supplémentaires concernant l'offre circuits et atteindre un nombre de 400 partenaires pour la partie Hotelgroupes/Restogroupes », indique Jean-Baptiste Philippe.

Bien connue des professionnels du tourisme, l'entreprise fondée par Alain Bertolami en 1998, Abc Informatique, se positionne aujourd'hui comme le leader français sur le marché des progiciels de gestion pour autocaristes. La société travaille avec 450 entreprises (670 sites) en France, Belgique, Suisse, et au Portugal. « Depuis la création d'Abc Informatique, nous avons naturellement accompagné l'évolution

du métier de nos clients autocaristes qui, au fil des années, sont également devenus des acteurs importants et reconnus du secteur tourisme. Nous leur avons dès lors apporté des outils adaptés à la gestion et à la commercialisation de leurs voyages », explique Alain Bertolami. « Lorsque les nouvelles technologies de communication et de commercialisation par internet ont fait leur arrivée dans le monde du tourisme, nous avons décidé de reprendre totalement la conception de nos produits, pour fournir un outil qui intègre nativement ces nouveaux modes », indique pour sa part Nicolas Bertolami, qui prendra cet été la direction de l'entreprise. Cet outil, c'est Abc-Tourisme qui intègre la CRM/SRM (gestion de la relation clients/fournisseurs), ainsi qu'une ergonomie très étudiée qui permet de concevoir et de distribuer efficacement des voyages. ■

MyLodgEvent.com : un concept unique

Créée en 2012 par Clotilde Auphan et David James, co-dirigeants de l'agence marketing/événementiel Lodge Attitude, MyLodgEvent.com est une nouvelle plateforme web innovante qui met en relation les organisateurs d'événements et les prestataires. Ainsi, les autocaristes, moyennant une formule d'abonnement, peuvent grâce à ce service accéder à de nouveaux marchés, mettre en avant leurs prestations et bénéficier d'un label professionnel.

Le principe est simple : après avoir rempli une fiche d'inscription et procéder au règlement, l'autocariste dispose d'un code d'accès pour se connecter à son espace où il présente les prestations qu'il propose ; ensuite, il reçoit des alertes « demandes de devis » auxquelles il peut répondre gratuitement. Enfin, si un devis est validé par un organisateur d'événements, il ne reverse aucune rétro-commission. Un gain de temps évident avec cet outil accessible à tous.

