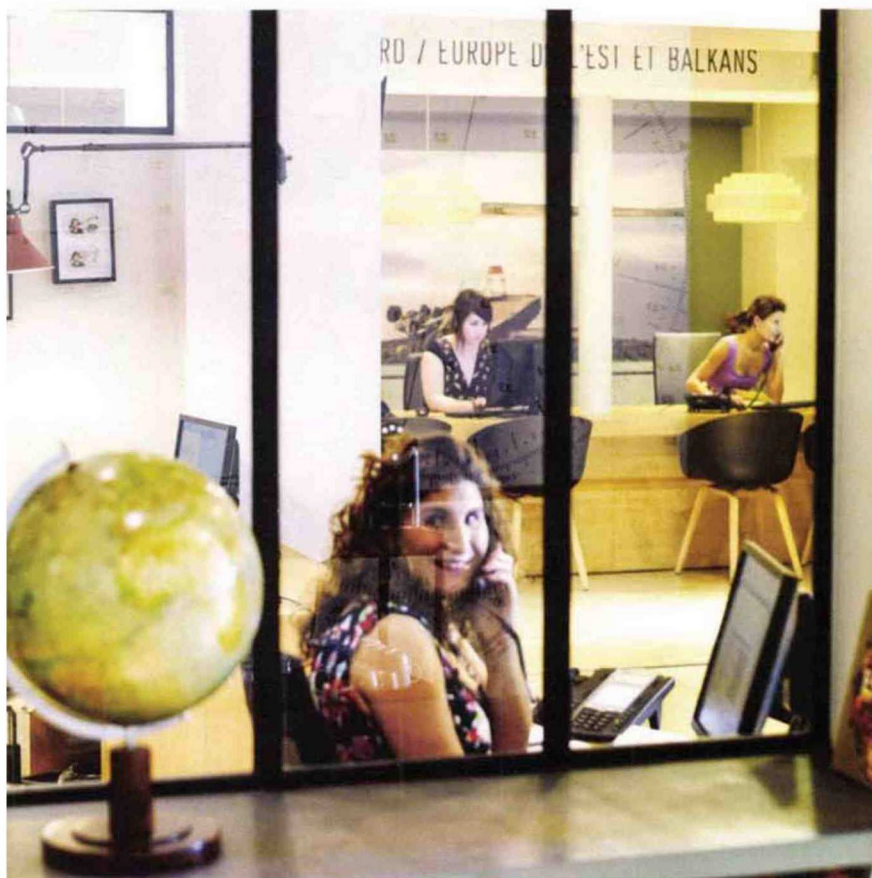


# DANS LE TOUR-OPERATING



© Stéphane Fieu/Voyageurs du Monde

## La meilleure performance

### Voyageurs reste au sommet

Porté par la reprise et son positionnement gagnant voyages sur mesure/ tourisme d'aventure, le groupe Voyageurs battra un nouveau record en 2017. L'exercice s'achève avec un chiffre d'affaires en croissance de 6,5 %. Le résultat net est lui aussi présenté comme exceptionnel. En 2016, il avait déjà atteint 13,6 M€ pour 379,3 M€ de chiffre d'affaires.

### LE COME-BACK

#### ► Patrice Caradec lance les Bravo Club

Six mois après avoir quitté la présidence de Transat France (Look Voyages-Vacances Transat), Patrice Caradec est revenu aux affaires dès le printemps 2017 à la tête d'Alpitour France, filiale du groupe italien Alpitour. Son nouveau défi : installer sur le marché français les Bravo Club et se faire une place sur le segment des clubs de vacances, déjà bien occupé, y compris par les Club Lookéa dont il a assuré le développement pendant près de vingt ans. Pour son premier exercice (novembre 2017-octobre 2018), Alpitour France espère séduire 30 000 clients et vise un chiffre d'affaires de 33 M€. Sept Bravo Club ont été ouverts pour l'hiver 2017-2018. Douze sont annoncés pour l'été 2018.

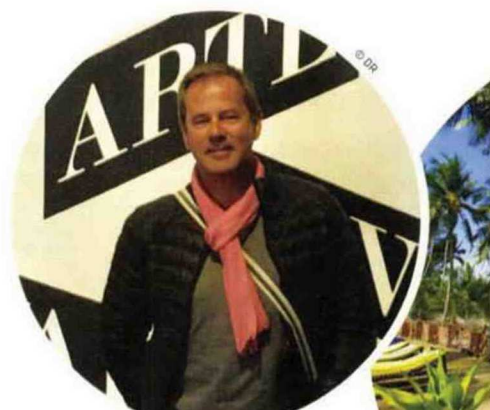
# + 5,2 %

C'est la croissance du volume d'affaires des ventes de voyages à forfait (4 039 M€) au cours de l'exercice 2016-2017 pour la période 1<sup>er</sup> novembre-31 octobre, selon le baromètre annuel du Syndicat des entreprises du tour-operating (Seto). C'est la meilleure performance depuis dix ans, les TO ayant fait voyager 3 817 405 clients (+ 1,8 %). Pour 2018, ils restent dans une dynamique de reconquête avec la nouvelle « Charte du voyage » tout juste signée le 14 décembre dernier. Initiée dans le cadre du projet Vatol (pour « Valeur ajoutée des TO dans un label ») et fruit de deux ans de travail, elle s'articule autour de dix engagements clairs et cinq thématiques. Ainsi, la garantie des prix dès la réservation, la liberté de changer d'avis jusqu'à deux semaines avant le départ ou encore le retour anticipé sans frais en cas de force majeure devraient inciter les voyageurs à passer par un TO.

### L'INNOVATION À SUIVRE

#### Des packages toujours plus dynamiques

Tous les TO ont développé en rafale ces dernières années leur outil de package dynamique pour gagner en réactivité et surtout en flexibilité. Ôvoyages a sauté le pas en septembre dernier. Dynamic+ marque cependant une nouvelle étape et se veut révolutionnaire, mixant les propres engagements du TO et toute l'offre du marché via une interface avec Misterfly.



**LA MAUVAISE NOUVELLE**

**Les pros ont perdu la bataille sur la directive des voyages à forfait**

La nouvelle directive européenne sur les voyages à forfait (et prestations de voyages liées) entrera en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2018. Les états membres avaient jusqu'au 31 décembre 2017 pour la transposer dans leur droit national. Les pros du tourisme français voulaient notamment en profiter pour alléger leurs obligations en matière de responsabilité de plein droit. Bruno Lemaire, le ministre de l'Économie, les a retoqués, confirmant le maintien de cette responsabilité, qui crée pourtant « une distorsion de concurrence » avec les autres états membres, se sont insurgés les Entreprises du Voyage, le Seto et l'APST.



**L'AFFAIRE À RETENIR**

**Le Figaro rachète Marco Vasco**

L'autorité de la concurrence a autorisé, le 8 novembre, le rachat de Marco Vasco, le spécialiste du voyage sur mesure en ligne, par le groupe Figaro. Ce dernier consolide ainsi ses investissements dans le voyage haut de gamme, après le rachat des Maisons du Voyage à l'automne 2016. Avec cette nouvelle opération, le média français réaliserait un chiffre d'affaires de 120 M€ avec son pôle tourisme. La cession, dont le montant n'a pas été communiqué, est aussi une bonne affaire pour Geoffroy de Becdelièvre, président fondateur de Marco Vasco. À la veille de ses 10 ans et tout en conservant son identité, son indépendance et ses équipes, le TO semble assurer sa pérennité.



**La bonne idée**

**Un label club pour garantir la qualité**

Les « clubistes » se rebiffent ! Le label « Club de vacances Qualité garantie » est le fruit de la réflexion et de l'association de quatre opérateurs très actifs sur le segment : TUI France (Club Marmara et Club Lookéa), NG Travel (Kappa Club et Club Coralia), Fram (Framissima) et Thomas Cook France (Club Jet tours et Club Jumbo), rejoints par Alpitour France (Bravo Club). Il a été officiellement présenté le 17 octobre. Ce nouvel label, qui s'appuie sur une charte d'engagements exigeante en 20 points (sur le ratio animateurs/clients, le nombre minimum de chambres...) et un processus de contrôle et certification en partenariat avec le cabinet Vitalis Consulting et Easyvoyage, est ouvert à d'autres opérateurs. Il doit permettre de valoriser l'appellation club et de rendre le concept plus lisible pour les consommateurs comme pour les agences. Il commencera à se déployer pour la saison été 2018, y compris avec un onglet sur Orchestra.

**▶ LA DISPARITION  
Transat France,  
c'est fini**

Comme annoncé le 31 octobre 2016 au moment du rachat du premier par le second, Transat France et TUI France ont officiellement fusionné le 1<sup>er</sup> juin 2017, entérinant la disparition juridique de Transat France. La nouvelle société unique s'appelle TUI France, leader du marché français. Cette fusion est allée de pair avec un plan de départ volontaire portant sur 301 suppressions de postes. 245 salariés devraient au final quitter la nouvelle entité, qui fusionnera physiquement ses équipes en janvier 2018, au siège de Levallois-Perret.

**LA NOMINATION**

**MICHEL QUENOT  
CHEZ FRAM**

Michel Quenot, l'ancien directeur général du tour-operating de Transat France, a pris les commandes de Fram le 3 avril 2017, remplaçant à ce poste Isabelle Cordier. Son challenge : la poursuite du redressement du groupe toulousain repris à l'automne 2015 par Karavel Promovacances.

