

1. Les tours opérateurs

Les 4 types importants de voyagistes sont ou tours opérateurs sont :

A. Tour opérateur entrant:

Les voyagistes qui traitent et traitent directement les touristes étrangers entrants, leur fournissent divers services à leur arrivée et à leur départ, tels que le transfert, l'hébergement, le transport, les visites touristiques, les divertissements, les devises, les services d'assurance, etc. sont appelés voyagistes entrants.

Ces voyagistes élaborent des voyages organisés individuellement ou en collaboration avec des voyagistes étrangers. Les emballages peuvent être commercialisés directement ou par l'intermédiaire des intermédiaires. En fait, les voyagistes entrants sont les bâtisseurs «d'images» d'un pays, car ils convertissent toutes les ressources touristiques d'un pays en une marchandise vendable.

Ils apportent également de précieuses recettes en devises à l'économie du pays hôte. Reconnaisant le rôle vital joué par les voyagistes réceptifs dans la croissance et la promotion saines du tourisme, chaque pays a accordé plusieurs incitations financières et non financières à ces opérateurs.

B. Tour opérateur sortant

Ces catégories d'opérateurs sont spécialisées dans la promotion et la conception de tournées multinationales, en particulier dans les pays étrangers. Le voyageur sortant vend un voyage à forfait à un particulier ou à un groupe de personnes de son propre pays dans un ou plusieurs autres pays pendant une période déterminée à l'avance.

Le voyageur émetteur organise les documents de voyage, le transport vers un point central de départ du voyage et passe des contrats avec les organisateurs de voyages entrants pour assurer l'hébergement, le transport, les visites locales et d'autres services, selon les besoins, tout au long du voyage.

En règle générale, ces opérateurs travaillent en liaison avec les voyagistes entrants / opérateurs terrestres et proposent des services comprenant la réunion de groupes de touristes entrants à l'aéroport, le transfert du groupe de touristes de l'aéroport vers le lieu d'hébergement prévu dans l'hôtel de ville, l'organisation / la réalisation de peut être un tour d'une journée ou de plusieurs jours de l'état, de la région ou de la région de résidence. Celles-ci peuvent prendre la forme d'un voyage d'affaires ou de loisirs.

C. Tours opérateurs domestiques

Aujourd'hui, le marché intérieur a connu des taux de croissance attrayants car de grands acteurs de l'industrie du voyage entrent et se développent de manière agressive sur ce marché. Les principaux voyagistes se concentrent généralement sur le marché international où les marges. Les marges sont plus élevées, mais ils proposent des nouveaux forfaits afin de créer une niche dans ce segment afin de tirer parti du vaste potentiel du marché intérieur.

Même les grandes chaînes hôtelières reçoivent également une réponse plus saine dans ce contexte. Au Royaume-Uni, aux États-Unis, au Japon, en Inde, en Chine et à Hong Kong, de nombreux voyagistes sont spécialisés dans les forfaits vacances domestiques.

En règle générale, les voyagistes nationaux opèrent dans les limites du pays d'origine et répondent aux divers besoins des voyageurs individuels et des groupes. Ils font la

promotion de voyages organisés dans leurs propres points de vente et auprès d'autres agents de voyages. En fait, ils contribuent à la cause de l'intégration nationale.

D. Opérateur terrestre

L'opérateur terrestre est également appelé «opérateur de réception», «société de gestion de destination» et «agence de traitement», par exemple, un opérateur de réseau aux États-Unis - opérateur de réception, «agence de traitement» en Inde et société de gestion de destination au Royaume-Uni.

Les opérateurs terrestres sont normalement censés fournir des «arrangements terrestres» à une destination particulière. Ainsi, un opérateur terrestre qui fournit les services requis par les grandes agences de voyage sans avoir de succursale ou de bureau local ou n'entretenant pas à la source avec les principaux fournisseurs tels que les hôteliers, les opérateurs de transport, les loueurs de voitures, les organismes de divertissement, etc. .

L'opérateur d'accueil sécurise, coordonne, supervise et gère les comptes / paiements de tous les services liés au circuit dans sa région / région. Ses services sont inestimables pour le fonctionnement efficace et réussi de groupes inclusifs et de tournées indépendantes à l'étranger.

2. Les principaux acteurs

L'industrie du voyage est très jeune par rapport aux autres industries du monde. Il n'a vraiment pris son essor qu'en 1945. Cependant, il a radicalement changé au cours des quatre dernières décennies et de nombreux changements ont été apportés à la déréglementation des compagnies aériennes à la croissance la plus rapide en 1978, introduction de l'AMTRAK en 1974 ajoute la technologie à grande vitesse dans les transports efficacité, rapidité, assurance , mondialisation.

De nombreuses agences de voyages et voyagistes à grande échelle ont modifié leurs lignes de produits par le biais de fusions, d'acquisitions et de franchises. Dans le contexte commercial instable actuel, non seulement la concurrence entre agences de voyages / voyagistes est intense, mais les touristes ont toute latitude pour traiter directement avec les fournisseurs de produits touristiques.

Les touristes peuvent désormais obtenir son billet d'avion, sa réservation d'hôtel, sa location de voiture et d'autres services par le biais d'un système de réservation informatisé. Ainsi, le succès des agences de voyage / voyagistes est principalement déterminé par leur capacité à concevoir des voyages à forfait et le concept de qualité de service de l'exploitation.

Une agence de voyage privée fait appel à un Tour Opérateur pour lui fournir tous les services pour son client : du départ au retour, transferts, transports hébergement, nourriture, visites, loisirs, visas, assurances...

Nombreux tours opérateurs fusionnent ou échangent leurs services, certains mieux installés sur un destination que d'autres.

Par exemple TUI développe des circuits accessibles aux petits budgets notamment sous la marque Nouvelles Frontières, mais insiste sur certains circuits seulement marque du groupe.

Pour 2019 : 62 circuits accompagnés – 21 privés – 38 destinations dont 4 nouvelles Jordanie, Oman, Maurice, Nouvelle Zélande. Renforcement des croisières fluviales avec le Vietnam,

Le Canada, l’Egypte, l’Europe centrale.

3. Les Critères d’une bonne formule de voyages

Selon Sasser, Olsen et Wychoff¹, pour concevoir un voyage organisé de qualité, les agences de voyage / voyagistes doivent définir le «concept de service» en termes de caractéristiques matérielles, de gamme de services et de caractéristiques immatérielles. Ce modèle vise à mesurer la qualité d’un service en considérant la notion de service de base (essentiellement recherché par l’individu) et celle de services périphériques (facilitant l’accès au service de base) à l’aide de sept grandes catégories d’attributs. Le mérite de ce modèle réside dans sa tentative de décrire la nature des attributs du service que le consommateur prend en considération dans son évaluation, ainsi que la démarche suivie par ce dernier. Il offrirait une bonne compréhension du concept de qualité et fournit un cadre de référence utile pour d’autres recherches sur les facteurs explicatifs de la qualité perçue

Ainsi, un voyageur doit considérer le concept de service pour concurrencer les autres et répondre aux demandes des voyageurs. Il doit organiser, planifier et gérer les services / ingrédients de voyage, informations de voyage, billets de voyage, documents de voyage, itinéraire, hébergement, transport, location de voiture, bateau de croisière, assurance voyage, devises et autres services au sol de manière efficace, complète et rentable manière à conquérir le segment de marché visé.

Cependant, du point de vue opérationnel, le processus de prestation de services est très complexe, ce qui nécessite une approche de gestion stratégique pour maintenir la séquence de ces activités.

Il montre à quel point une agence de voyage exerce avec succès ses activités de service pour créer un voyage et le commercialiser. En outre, cela crée un impact profond sur la satisfaction des voyageurs / clients et sur l’image de marque de l’organisation. Les réceptifs (opérateurs terrestres) ont un rôle primordial dans le bon déroulement d’un voyage. Par exemple CALI FUN aux états unis, par sa bonne connaissance du marché français détient 150 agences connectées, disponibilités en direct, il organise des tours privatifs en français.

¹ Publié en 1978 par Earl Sasser, Paul Olsen et Daryl Wyckoff, de Earl Sasser Harvard Business School. article généré le 24 novembre sur www.éudit.org

4. Progression des départs depuis janvier 2018 des principales compagnies aériennes

Tous les vols peuvent être vendus par des voyageurs qui ont l'approbation IATA (association internationale du transport aérien), les dédommagements en raison de surbooking peuvent varier entre 600 et 1900 euros selon le prix du vol, plus hébergement et restauration selon la situation.

Les principales compagnies aériennes sont :

Air Algérie – air Australia – Aéroflot – American airlines - air France - air India - Air Maroc - British airways - Canada airline – Corsaire – Delta airline – Fly CAA – Hop - Ibéria – Jet airways – Joon – Lufthanza – Monarch airlines – Qatar airlines - Ryanair – Rayanair - THAI – Turkish airlines – Usairways -Vueling – etc

Les départs ont progressé en octobre (+4,5%), tout comme les réservations (+5,5%).

Découvrez les destinations perdantes et gagnantes du mois d'octobre 2018.

Sur le segment du moyen-courrier, l'Espagne demeure inlassablement en tête du classement des destinations préférées des Français. Le nombre de passagers progresse très peu (+1%), comme le volume d'affaires (+1%), tandis que le panier moyen stagne (0%).

Au niveau des départs, la Tunisie confirme son retour sur le marché avec des hausses spectaculaires du nombre de passagers (+62%) et du volume d'affaires (69%), accompagnées par une croissance du panier moyen (+4%). La Grèce ferme le podium grâce à la hausse du nombre de passagers (+13%), malgré un panier moyen en recul (-3%). A la dixième position, l'intérêt du marché français se confirme également pour l'Égypte avec une hausse du nombre de passagers (+91%) et du volume d'affaires (+132%), couplée à une augmentation notable du panier moyen (+21%).

Ceux qui dominent le classement sur le segment des long-courriers semblent moins en forme, même s'ils restent les destinations préférées des Français depuis de nombreuses années. A la première place, les États-Unis (-15% du nombre de passagers et du volume d'affaires) devancent l'Île Maurice (+1% du nombre de passagers et -1% du volume d'affaires). La Thaïlande est en recul, avec -20% du nombre de passagers et -19% du volume d'affaires. A la quatrième place au chapitre des départs, le Canada affiche la meilleure progression du mois (+33% en nombre de passagers).

La hausse du nombre de départs en octobre 2018 (+4,5%) permet aux agences de voyages de maintenir une croissance intéressante. D'autant plus que l'état des réservations (+5,5%) laisse le début de l'hiver serein.

	Nombre de passagers	Volume d'affaires	Panier moyen
France	+4 %	+8 %	+4 %
Moyen courrier	+9 %	+13 %	+3 %
Long courrier	+4 %	+2 %	-1 %
Total	+5,5 %	+7 %	+2 %

Tableau n°2 : la progression du nombre de passagers et du volume d'affaires².

DÉPART				RÉSERVATION					
		Nombre de passagers	Volume d'affaires	Panier moyen		Nombre de passagers	Volume d'affaires	Panier moyen	
1	Espagne	1%	1%	0%	1	Espagne	-3%	-4%	-1%
2	Tunisie	62%	69%	4%	2	Tunisie	45%	53%	5%
3	Grèce	13%	9%	-3%	3	Italie	-11%	-16%	-6%
4	Italie	-8%	-2%	6%	4	Royaume-Uni	70%	44%	-15%
5	Portugal	2%	-2%	-4%	5	Maroc	18%	27%	8%
6	Maroc	6%	14%	8%	6	Portugal	-17%	-12%	6%
7	Royaume-Uni	12%	14%	2%	7	Grèce	14%	2%	-10%
8	Turquie	29%	45%	13%	8	Allemagne	-6%	9%	16%
9	Allemagne	1%	6%	5%	9	Egypte	82%	137%	30%
10	Egypte	91%	132%	21%	10	Turquie	10%	36%	24%

Les dix principales destinations en nombre de passagers par ordre décroissant d'importance

5. TOP 10 DES AGENCES DE VOYAGES EN LIGNE

A. Voyages SNCF

C'est le leader du marché, et le plus fiable. Expert dans la distribution du train et de la destination en France, il est devenu depuis sa création une valeur sûre. En plus d'organiser

² Iata, 2018.

vos séjours, il fournit toutes les informations nécessaires (trafic, réductions, destinations, e-magazines touristiques).

Les offres : billets de train . Billets d'avions. Location de voiture .Billets de bus. Réservations d'hôtels. Réservations train/Vol + hôtel. Réservations séjour et weekend .Bons plans

Les destinations phares:

Spécialisé dans la France et les capitales Européennes, les destinations les plus en vues sont: Bruxelles, Amsterdam, Barcelone ou encore Londres. En France, la Bretagne est l'atout majeur de voyages-sncf.com, avec ses thalassos, et ses hôtels en bord de mer.

Les points positifs : une utilisation rapide.un service après-vente efficace et de véritables offres . grandes variétés dans les offres en France. relation clients sur twitter

•une application Iphone et Android aussi efficace que le site.

Les points négatifs: .les vols low cost ne sont pas proposés .les destinations à l'étranger ne sont pas assez d' informations.

B. Promovacances

C'est la marque de référence du groupe Karamel, reconnue notamment pour la sélectivité et le bon rapport qualité/prix de ses séjours. Il fait aujourd'hui parti du Top classement dans la vente en ligne de séjours discount.

Les offres: Dernières minutes. Séjours .Week-end .Circuit. Vol. Location camping. Thalasso .Hôtel. Croisière .Ventes privées

Les destinations phares: Le Maroc, la République Dominicaine, la Crète, et les Iles Baléares.

Les points positifs: Eventails de produits très large (voyages de dernières minutes, voyages à thème, week-end, thalasso, croisières, circuits, location de voitures, vols, séjours...).Des prix très attractifs, avec un excellent rapport qualité/prix ; infos pratiques très utiles

Les points négatifs: Services après-vente quasi inexistant, d'après plusieurs forums de voyageurs, la qualité laisse à désirer .Remboursements longs

C. Voyage privé

C'est le leader français dans la vente privée de voyages. Pour rappel la vente privée de voyages est une vente réservée à une partie seulement de la clientèle ou des prospects qui reçoivent une invitation. Voyage privé distribue des vacances haut de gamme et des séjours de luxe exclusivement pour ses membres.

Les offres: France. Europe, Bassin méditerranéen, Destinations lointaines .Avec 2 enfants et plus .Week-end et courts séjours .Semaine.

Les destinations phares:

Italie, France (Alpes), Grèce, Malaisie.

Les points positifs: .des rabais jusqu'à 70%. le parrainage est gratuit .un site très alléchant.

Les points négatifs: .offres limitées dans le temps.service après vente quasi inexistant
.impossibilité de remboursement ou de modification des passagers .possibilité de surbooking

D. Lastminutes

C'est l'une des premières agences de voyages en lignes européennes. Depuis quelques temps, elle a diversifié son catalogue en ajoutant des offres de services de loisirs et de spectacles. On peut aujourd'hui réserver sur le site des tables de restaurants, des billets pour des spectacles vivants ou encore des stages de pilotage.

Les offres: Dernières minutes .Séjour .Circuit .Vol .Vol+hôtel .Week-end .Vacances en France .Bien-être .Croisière .Le 18-20h (pour profiter des meilleures offres entre 18h et 20h du lundi au vendredi).

Les destinations phares .Tunisie, Maroc, Egypte, Canaries, Portugal, Baléares, Grèce, Chypre.

Points positifs: .le contenu correspond bien à ce que l'on trouve sur place .prix intéressants
.transferts aéroports-hôtels de qualité

Points négatifs: Absence des compagnies aériennes low cost, frais supplémentaires (bagages), pas d'annulation possible.

E. Opodo

C'est une agence de voyages créée et contrôlée par les principales compagnies aériennes européennes et par le prestataire de services technique Amadeus. Elle est donc spécialisée dans la vente de billet d'avion en ligne.

Les offres: Vol, Séjour.Vol+hôtel .Circuit .Croisière .Hôtel .Voiture .Location .Guide.

Les destinations phares: Berlin, Abu Dhabi, New York, Montréal, Tel Aviv, Bangkok, La Réunion, le Brésil

Points positifs: la présentation .les tarifs des billets d'avion proposés

Points négatifs: envoi du billet le jour du départ .service après vente de mauvaise qualité.
Frais supplémentaires. la communication opodo.co.uk et opodo.fr.

F. Go Voyage

C'est un tour opérateur français, référence dans le voyage. Avec à l'origine une spécialisation dans les vols secs, charters et réguliers, il s'est par la suite spécialisé dans les packages dynamiques combinant les transports et les hébergements.

Les offres : Vol. Séjour.Circuit.Vol+hôtel.Week-end.Hôtel.Voiture.Location.Camping.

Croisière. Vente flash. Promotions.

Les destinations phares : Tunisie, Portugal, Italie, Guadeloupe, Maroc.

Points positifs: .bon suivi commercial. Clients satisfaits. Conforme à l'offre.

Points négatifs : frais supplémentaires bagages.peu de communication.pas d'application mobile

G. Partir pas cher

C'est un site du tour opérateur Switch, qui vend en direct sur internet ses prestations touristiques. Il s'est spécialisé dans l'organisation de voyages dégriffés sur des destinations de rêve (Brésil, Egypte, Guadeloupe, Martinique, Maurice, Sénégal, Thaïlande...)

Les offres: Voyage pas cher. Séjour. Circuit. Week-end. Billet d'avion. Hôtel. Location vacances. Campings. Bien-être. Croisière de rêve. Voiture. Ventes privées.

Les destinations phares: tout le bassin méditerranéen, et l'océan Indien et Pacifique.

Points positifs: bonne organisation. Prix très attractifs. Destinations des plus idylliques

Points négatifs: excursions sur place souvent chères. Problèmes avec les départs dernières minutes. Faible communication.

H. Expedia

C'est la filiale française d'un des leaders mondiaux du voyage en ligne et du e-commerce. L'agence distribue tous types de séjours à travers le monde, avec séjours, chambres d'hôtels, billets d'avion, location de voiture et voyage sur mesure.

Les offres: Hôtel. Vol. Vol+hôtel. Voiture. Dernière minute. Week-end. France. Plage. Croisière

Les destinations phares: Espagne, New York, Maroc, Londres, Marseille, Montpellier, Cannes, Nice, îles Baléares.

Points positifs: gros efforts sur le site, pour la réservation de voyage à la Carte. Nombreux avis clients. Guide de voyage complet. Confirmation rapide du vol. Transparence des prix.

Points négatifs: frais supplémentaires (commissions d'Expedia).service après vente de mauvaise qualité. Suivi du client laissant à désirer.

I. Look voyage

C'est l'un des principaux tours opérateurs du marché français. Avec des produits phares tels que «les clubs vacances lookéa » et leurs formules all inclusive, des animations francophones et un large choix d'activités de loisirs, et des infrastructures adaptées aux familles.

Points négatifs: une fois le règlement effectué look voyage n'est plus responsable

qualité/prix heures de départs et d'arrivées varient selon les villes. Prix des excursions chères.

Application mobile pas assez développée.

J. Ebookers

C'est une compagnie qui appartient au groupe Orbitex, un des principaux acteurs mondiaux dans le secteur du tourisme. Cette agence est aujourd'hui présente dans 13 pays européens.

Les offres: Vols. Hôtels. Voitures. Pack voyage (pour obtenir le meilleur prix). Séjours. Cinétrip (pour partir sur les routes à la découverte des plus grands lieux de tournage). Promos.

Les destinations phares:

Moyen-Orient, New-York, Miami, Los Angeles, Tunisie, Irlande, La Réunion etc..

Coordination des vols

Points négatifs: locations de voiture à éviter .programme de fidélité payant (12euros/mois).problèmes avec les remboursements et les annulations.les prix changent très vite.

En conclusion

Pour sélectionner une prochaine destination de vacances et pour organiser un séjour, de très nombreux sites vous offrent des prestations et tarifs très différents. Les comparaisons d'un site à l'autre s'imposent, sans oublier de compter les frais de cartes bancaires qui ne s'afficheront qu'une fois le séjour choisi pour éviter les mauvaises surprises. Pour Dubaï par exemple, les taxes de séjour à ajouter au prix du billet d'avion sont parfois considérables. Ces sites enregistrent les destinations préférées des clients en ligne et feront donc grimper les prix au fur et à mesure de leurs recherches.

Annexes

TOP 10 DES DESTINATIONS EN 2018 SELON LE GUIDE DU ROUTARD 2017 :

1 Etats-Unis. 2 Thaïlande. 3 Indonésie. 4 Vietnam. 5 Cuba. 6 Inde.
7 Mexique. 8 Canada. 9 Maurice, Japon .

The Global Top 10 Destination Cities				
	2017 International Overnight Visitors	Growth Forecast for 2018	Average Length of Stay	Average Spend Per Day
Bangkok	20.05 million	9.6%	4.7 nights	\$173
London	19.83 million	3.0%	5.8 nights	\$153
Paris	17.44 million	2.9%	2.5 nights	\$301
Dubai	15.79 million	5.5%	3.5 nights	\$537
Singapore	13.91 million	4.0%	4.3 nights	\$286
New York	13.13 million	4.1%	8.3 nights	\$147
Kuala Lumpur	12.58 million	7.5%	5.5 nights	\$124
Tokyo	11.93 million	1.6%	6.5 nights	\$154
Istanbul	10.70 million	19.7%	5.8 nights	\$108
Seoul	9.54 million	6.1%	4.2 nights	\$181

Tableau n° 4 le top 10 des villes de destinations³

Sources consultées en novembre 2018 issues de <https://www.iata.org/Pages/default.aspx>, association internationale du transport aérien

³ IATA, 2018.