

## Les opérateurs étrangers : qui sont-ils ?

Pour conquérir de nouveaux clients internationaux, il existe différentes stratégies et canaux, dont le travail en direct avec les opérateurs : le BtoB. Mais qui sont-ils ?

**TO - Tour-opérateur / voyageur** : Conçoit et distribue des produits touristiques

*Commercialisation* :

- BtoB : via son propre réseau d'agences de voyages ou des agences extérieures
- BtoC : directement au client sur son site internet

**Agence de voyage** : Commercialise des produits touristiques « packagés » -déjà prêts- ou « à la carte » -selon la demande du client-. L'agence peut assembler différentes prestations elle-même, comme le transport et l'hébergement. Elle peut donc également concevoir ses propres produits.

*Commercialisation* :

- BtoB : dans d'autres agences de voyage
- BtoC : auprès du grand public

**OTA - Online Travel Agency / Agence de Voyage en ligne** : Commercialise en direct des prestations et produits touristiques fournis par des tiers, rémunération via une commission. Les plus connues : Booking, Expedia

*Commercialisation* :

- BtoC : directement au client sur son site internet

Nb : à ne pas confondre avec les **Meta Search / Sites comparateurs** sur lesquels on n'effectue pas de réservation, on y compare seulement les tarifs. Ex : Liligo, Kayak, Skyscanner...

**Billetterie en ligne** : Commercialise en ligne et en direct des prestations fournies par des tiers, rémunération via une commission.

### Autres acteurs

**Agence réceptive** : agence de voyages qui organise des séjours, déplacements et activités sur place. Un TO fait parfois appel à une agence réceptive pour concevoir un produit / circuit touristique dans un pays. NB : dans le tourisme d'affaires, une agence réceptive est une DMC (destination management company).

Sur certains marchés lointains, tels que la Chine ou le Japon, la plupart des TO travaillent avec un relais (agence réceptive) basé en Europe (Paris et Allemagne pour marché chinois, Paris et Londres pour marché japonais)

**Autocariste** : Transporteur routier. Peut conduire un groupe ou un groupement d'individuels à un point donné ; peut aussi avoir une habilitation pour concevoir des produits touristiques.

*Commercialisation* :

- BtoB : peut vendre sa prestation sèche aux autres concepteurs de produits
- BtoC : auprès du grand public

Fortement présents sur le marché belge, et dans une moindre mesure en Allemagne

**Comité d'entreprise (CE)** : Les grandes entreprises recherchent souvent des activités, séjours et sites pour leurs salariés : pour le loisir ou l'incentive (voyage de récompense / motivation pour les employés).

*Commercialisation* : en interne

NB : en Italie, les CE sont appelés CRAL

**Associations** : Beaucoup d'associations organisent des voyages pour leurs adhérents et au niveau local, elles recherchent des activités originales et nouvelles.

## Autre notions

**Taux d'intermédiation** : part des séjours vendus via un intermédiaire (tour opérateur, agence de voyage, agence de vente en ligne...)

**Désintermédiation** : réduction ou suppression des intermédiaires dans le circuit de distribution.

Traditionnellement, le circuit de distribution dans l'industrie du tourisme suivait le schéma suivant :

- TO crée un produit/circuit/package en s'appuyant sur une agence réceptive
- TO revend ce produit à des agences de voyages en BtoB
- L'agence de voyages revend ce séjour en direct au client en BtoC

Or, il n'est pas rare qu'un « maillon de cette chaîne » saute aujourd'hui. Ex : nouvelles agences type Evaneos connectent directement l'agence réceptive au client final (en agissant comme agence de voyages en ligne), cela permettant notamment au réceptif d'augmenter sa marge.