

## Le réseau de distribution : les voyages en groupe

David Lapointe

Tourisme Lanaudière

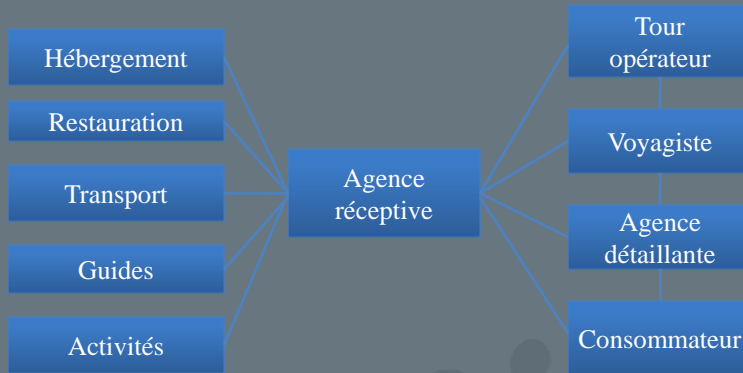
 Centre de référence en agriculture  
et agroalimentaire du Québec  
CRABQ  
Groupe de concertation sur  
l'agroalimentaire au Québec

## Types de voyage

- **Agrément**
  - Un voyage de groupe ou individuel dont le but est principalement la détente, le loisir, la découverte
  - Normalement payé en partie ou en totalité par le voyageur
  - Vacances, sorties éducatives ou voyages scolaires, voyages thématiques, senior, etc.
- **Affaires**
  - Voyage commandé et payé par une société pour soit récompenser ou motiver les forces de vente ou réseau de distribution
  - Conviction, voyages de motivation, congrès, lancements de nouveaux produits, etc.

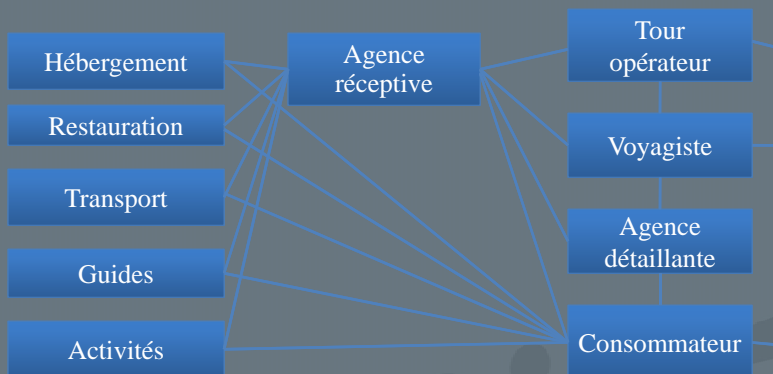
Source : ARF

## Le réseau de distribution conventionnel



Source : ARF

## Le réseau de distribution et le web



Source : Zins Beauchesne et associés

## Quelques termes

- **Agence détaillante, agence de voyage** : A pignon sur rue et vend directement aux consommateurs. Peut élaborer ses propres circuits pour l'intra-Québec, ex. : Agence Arc-en ciel
- **Agence réceptive** : Pas pignon sur rue, intermédiaire entre l'offre québécoise (hébergement, transport, attrait...) et les grossistes (ex. : Jonview)
- **Agence grossiste, Tour opérateur, TO** : Généralement située à l'étranger, transite donc avec le réceptif au Québec. Affrète les cibles aériennes (ex. : Air Transat pour le Québec)
- **Le multiplicateur de groupe occasionnel, l'organisateur** : plus fréquent à l'intra-Québec, groupe associatif, souvent sans permis, relativement fidèle (ex. : FADOQ)

Source : ARF

## Types de clientèles / produits / marchés

- **Clientèles**
  - Groupe
    - Circuit accompagné (Série)
    - Groupe sur mesure
    - Départ garanti (GIR)
  - FIT (*For Individual Travelers*)
    - Auto-tour
    - Réservation à la carte (FIT)
- **Marchés géographiques**
  - Europe francophone et hispanophone
  - Royaume-Uni
  - Amérique du Nord (Canada et États-Unis)
  - Amérique latine
  - Asie, Océanie, Inde

Source : ARF

## Pourquoi travailler avec le réseau de distribution?

- Volume de vente et allongement des saisons
- Représentation et partenariats à long terme
- Opportunités d'atteindre des marchés éloignés et en plus grand nombre
- Transactions conformes aux lois du commerce international
- Un réseau qui travaille constamment et de façon continue sur la destination
- Partage d'informations stratégiques
- Simplifier la collection des comptes à recevoir (paiement de factures, transactions bancaires et taux de change facilités)

Source : ARF

## Pourquoi travailler avec le réseau de distribution?

Les professionnels du tourisme au Québec et au Canada ont tout intérêt à mettre en commun leurs ressources sur les marchés étrangers émergents ou matures

Plusieurs pays concurrents le font avec d'excellents résultats!

Source : ARF

## Êtes-vous prêts à travailler avec le réseau?

- Tarification de groupes et tarification pour intermédiaires de vente
- Politique de réservation, facturation, paiement annulation
- Garantie de prix confidentiels fournis le plus à l'avance possible (1 à 2 ans) nets de taxes et de commissions en respectant les canaux de distribution
- Capacité d'accueil (installations, interprétation, etc.)

Source : ARF

## Êtes-vous prêts à travailler avec le réseau?

- Stationnement pour autocars (clientèle groupe)
- Toilettes aménagées
- Accessibilité en tout temps de l'année pour services de réservation et information (retour de messages en 24 heures, courriel, site Internet, etc.)
- Bilinguisme selon les marchés visés
- Permis obligatoires et règlements

Source : ARF

## Êtes-vous prêts à travailler avec le réseau?

- Politique adaptée aux urgences et aux intempéries, plan B
- Assurance responsabilité civile 2 à 5 millions
- Rencontre de besoins spécifiques (clientèle à mobilité réduite, etc.)
- Politique de gratuité (chauffeur et guide)
- Dépliant papier + photos numériques de qualité et professionnelles
- Site web de référencement mutuel

Source : ARF

## Êtes-vous prêts à travailler avec le réseau?

- Rapport professionnel et commercial basé sur la confiance, la disponibilité, la flexibilité et la fiabilité
- Produit rodé au moins depuis 1 an sur les marchés primaires et 3 ans sur les marchés internationaux

Source : ARF

## Par où commencer?

- Votre association :  
Association touristique régionale (ATR),  
Office de tourisme, ou  
regroupement thématique  
(Route touristique  
officielle, etc.)
- Bonjour Québec...



## Exemple de l'ATR : Tourisme Lanaudière

- Campagnes biannuelles sur le  
marché intra-Québec
- Comité associatif groupe
- Production d'un outil de diffusion  
imprimé/web
- Représentation à différents salons :  
Bienvenue Québec
- Campagnes publicitaires
- Organisation de tournées de  
familiarisation (*Fam tour*)



## Exemple de l'ATR : Tourisme Lanaudière



## Exemple de l'ATR : Tourisme Lanaudière

- Offres de services : formations du milieu, occasion de réseautage
- Organisation de journées d'échanges dans le but de « packager » « forfaitiser » afin de se vendre conjointement



## Exemple de l'ATR : Tourisme Lanaudière

- Démarche internationale : naissance d'un partenariat interrégional Lanaudière-Mauricie : Le Québec Authentique
- Production d'une brochure
- Représentation lors de bourses touristiques
- Publicités

