

DESTINATION PARTIR TOUS partage

PARTIR TOUS
PARTIR MIEUX

Une union de CE et d'associations pour réfléchir et agir autour des politiques vacances

www.destinationpartage.fr

LA CLARIFICATION DE L'OFFRE

Lors de la journée de rencontres du 29 novembre dernier sur la clarification de l'offre touristique, les échanges entre élus de CE et opérateurs touristiques présents ont confirmé la nécessité de mieux répertorier l'offre, de la présenter selon certains critères, et d'insister sur les particularités des uns et des autres.

Derrière la « vitrine de l'offre » et la mise en perspective de prestations et de promotions, une grille de lecture est nécessaire afin de ne pas éliminer d'emblée, ou de... se laisser séduire par une présentation trop bien léchée qui doit éveiller non pas de la curiosité mais plutôt de la méfiance.

La tâche est complexe et il faut avoir la volonté de travailler grâce aux retours de CE consommateurs, ayant acquis la connaissance d'un secteur qui s'est professionnalisé, et qui s'est plutôt bien adapté à l'évolution de la demande.

Il reste que des « Images d'Épinal » continuent de faire la réputation de tel ou tel opérateur en fonction d'éléments spécieux, ou qui datent d'une autre époque.

Du côté de l'offre, les opérateurs sont souvent pris au piège de la promotion, **Promo, discount, sacrifiés**, et, du côté de la demande, le consommateur qui ne veut pas payer plus se demande ce



que cache un prix très attractif: «une affaire ou une arnaque?» (selon les termes de l'enquête *UFC-Que Choisir* de juillet-août 2012). Ce sont les *Dé-griffs* ou **dernière minute**.

En fait il s'agit plutôt de stratégie: mieux vaut payer les coûts fixes et brader que de laisser un lit vide. Cette stratégie couramment utilisée dans d'autres secteurs porte un nom: le **yield management**. La qualité est souvent la même, mais parfois des vacanciers se retrouvent côte à côte et, au gré d'un échange, s'aperçoivent que le plus précoce a payé... le double du plus tardif pour la même prestation.

Depuis quelques années, conscients de ce problème, les opérateurs tentent d'inverser la tendance en développant au contraire les **premières minutes** (voir article page 2).

Ces tendances s'alimentent d'un climat morose, anxiogène même, où chacun doit jouer son rôle. Notre ambition est de rapprocher les acteurs sur des contrats gagnant/gagnant portant sur les actes d'achats, et le rôle des élus.

Grille de critères. Notre ambition est aussi, en toute indépendance, de répertorier tous les opérateurs selon ces critères:

- leurs spécificités (résidentiel, familial, villages vacances, hôtellerie plein air...)
- la diversité de leur offre (pension, demi-pension, location)
- la gamme de confort « simple, bon, grand »
- les services et prestations dans les offres

«tout compris» (wifi, sauna, jacuzzi...)

- la notoriété touristique de leurs destinations
- leur pratique tarifaire
- le rapport qualité/prix en fonction des critères et des indices de satisfaction connus
- la possibilité de moduler la durée des séjours
- leur pratique en termes de RSE (responsabilité sociale et environnementale)
- la prise en compte des revenus (QF), des bons Caf, des remises complémentaires pour les titulaires Vacaf
- les conditions et avantages pour nos adhérents.
- sans oublier de mentionner nos « coups de cœur », et les « plus » que nous avons particulièrement aimés.

Enfin, nous souhaitons signaler la possibilité d'acheter du linéaire et des allotements, avec des remises significatives et des rétrocessions, sous certaines conditions.

ACHATS DE SÉJOUR

Première ou dernière minute ?

Contribuer à « moraliser » les comportements d'achats en privilégiant les *Première minute*, type *Prem's Résa*. C'est l'engagement pris avec plusieurs partenaires qui acceptent, en contrepartie, de prolonger la durée de cette plage de réservation.

Premières minutes : pour de meilleures conditions d'emploi

Ce marché est très fortement influencé par les variations de la météo mais aussi par les commentaires médiatiques parfois excessifs sur la rémanence de la crise. Sur « le terrain », la viabilité de l'entreprise dépend d'engagements économiques, de début de saison, d'équilibre entre les emplois permanents et saisonniers, pour constituer une équipe soudée et compétente, qui assurera la qualité de la prestation... notamment en juillet et août, la où se jouent bien souvent le résultat d'exploitation et la pérennité.

Un opérateur touristique doit se constituer de la trésorerie, en début d'année et avoir un bon remplissage au moment de décider les embauches de saisonniers, lors des premiers forums de pôle emploi, pour des durées plus décentes (8 ou 12 semaines au lieu de 6!) ou pour des emplois très qualifiés.

S'il est peut-être judicieux de privilégier l'achat de première minute pour ces raisons, il peut l'être aussi pour garantir des réservations sur certains sites, très attractifs, donc plus rapidement complets, en fonction de leur notoriété.

Les dernières minutes : un outil pour la solidarité

A contrario, en fonction de la saisonnalité, (montagne l'été, bord de mer à Pâques...), des lits resteront vides sur un équipement confortable avec piscine, alors que de nombreux ménages éprouvent des difficultés pour boucler un budget vacances. Même lorsqu'ils bénéficient d'un salaire moyen et même si le CE y participe pour une bonne part.

Il est peut-être plus judicieux mais aussi plus juste de réserver des Dernières minutes dans un stock anticipé et pré constitué à des familles qui ont besoin d'un coup de pouce financier pour boucler un projet. Des partenaires s'engagent à mettre à disposition de Destination Partage et du réseau *Vacances familiales combattre l'exclusion* un stock de séjours de « Dernières Minutes » dans des conditions permettant la préparation d'un projet de séjour solidaire.

Quels opérateurs touristiques ?

Une nouvelle donne s'est installée, les opérateurs de tourisme à vocation sociale (à quelques exceptions près) ne sont plus, pour les CE des partenaires privilégiés.

Le partenariat historique qui a conduit les CE et les associations de tourisme à co-investir est victime d'évolutions inéluctables (cf. la liquidation de l'Invac).

Les CE se sont ouverts à d'autres opérateurs qui ont su intégrer dans leur offre des pratiques du tourisme social telle que le « tout compris » ou l'animation pour toute la famille.

Nous pouvons témoigner, en revanche, de l'adaptation d'une majorité des opérateurs du secteur associatif à l'évolution de la demande. Diversité de gamme, taille des hébergements, attractivité qui n'est pas toujours conditionnée par la notoriété ou

la localisation (mer, Sud de la France etc.).

L'implantation des associations dans l'hexagone en fait des acteurs de l'aménagement du territoire, certains villages situés en zone rurale méritent autant le

« apporter aux élus un outil d'aide à la décision sans a priori en fonction de l'origine de tel ou tel opérateur »

détour que certains lits froids dans les stations défigurées du littoral.

Notre démarche nous conduit à ne pas avoir d'a priori en fonction de l'origine de tel ou tel opérateur, mais d'apporter aux élus un outil d'aide à la décision.

Chaque opérateur doit être interpellé en fonction de critères objectifs, afin de nous permettre de mieux remplir notre mission d'aide au départ en vacances du plus grand nombre, dans le respect de certaines valeurs, et sans censure préalable, pour être en phase avec nos mandants, quels que soient leur âge, leurs moyens et leurs envies.

Non-départ des freins financiers mais aussi culturels

Le Rapport Buisson de décembre 2013 reprend un extrait du rapport du Conseil national du tourisme de Michèle Rigaleau de 2003 « Incitation au départ en vacances des non partants »

« Le frein récurrent à toutes les catégories de non-partants repérés reste la question financière... raison toujours accentuée par le manque d'informations qui permettrait de pratiquer les formules peu chères. Les vacances hors domicile restent un produit de demi-luxe ».

En effet, poursuit le rapport « les vacances de la majorité des Français, jeunes et moins jeunes, sont avant tout des vacances gratuites dans les réseaux d'hébergement familiaux ou amicaux. Or, ceux qui ne partent pas n'ont justement pas accès à ces réseaux. Dès lors, tout est payant puisqu'ils doivent faire appel à l'offre marchande. Il faut avoir en tête que les vacances au moindre coût sont aussi affaire d'apprentissage. Le frein financier est donc d'autant plus fort que les vacances sont chères aux néophytes.

Le manque d'information et de connaissance des offres et des formules est très handicapant. Les médias véhiculent suffisamment d'informations générales pour que nous partagions tous une même représentation des vacances idéales, par contre les informations pratiques, l'appréhension des coûts, et la familiarité avec les codes sont réservées aux habitués. Aujourd'hui, devant l'éventail des offres du marché, l'information touristique est diffuse, hétérogène et les choix sont d'autant plus difficiles à opérer que les moyens sont serrés. Le manque de moyens financiers et le manque d'information et de culture vacancière sont communs à toutes les catégories de non partants.»

Le portail destinationpartage.fr

Plus complet, plus réactif, plus interactif

ACTUALITÉS

Un suivi plus dynamique de l'actualité du tourisme, les évolutions juridiques en lien avec notre page Facebook.

ESPACE ADHÉRENTS

Personnalisé et interactif, c'est aussi un lieu de mutualisation entre adhérents.

GRILLE DE CRITÈRE

Les séjours et destinations analysés suivant notre grille de critères pour s'y retrouver dans la jungle de l'offre.

NOTRE AVIS

Le point de vue de Destination Partage sur les spécificités de chacun de nos partenaires.



ACTUALITÉS

Liquidation de l'Invac

Fin d'une époque et d'une riche histoire

L'Invac a été déclarée en liquidation le 13 février dernier. Née en **1967** d'un idéal militant et sur un modèle de l'époque, Investissement Vacances (Invac) est fondé par des organisations syndicales (OS) et des associations de tourisme ayant une volonté et des valeurs communes. Son objectif était de développer le patrimoine du tourisme associatif grâce aux investissements des CE et de proposer à ces mêmes CE une offre vacances prioritaire à leurs ayants droit.

En **1995**, la "séparation des métiers" consacre une difficile compréhension entre élus et responsables associatifs contraints d'adapter leur modèle économique et social.

De **1997** à 2009, Invac Services (opérateurs associatifs et "tourisme privé") était sous-traitant des droits et investissements d'Uncovac (CE et OS), en matière de vacances familiales. En **2009** Uncovac a décidé de reprendre cette activité en direct et de rompre

définitivement ses relations avec Invac Services.

Dès lors s'installent une concurrence et une incompréhension pour les CE. Cette fuite en avant consacre l'obsolescence d'un idéal économique et militant rattrapé par l'évolution des comportements vacances.

Quelles conséquences pour les CE ?

Quelques précisions tout d'abord : Nous avons décidé, en novembre 2013, de manifester notre soutien à l'action de redressement opéré par la nouvelle direction de l'Invac.

Il faut noter d'ailleurs que le CA de l'Invac a donné sa confiance à cette même action en votant « le feu vert » le 10 décembre 2013, à l'établissement du catalogue hiver (33 000 exemplaires routés à 20 000 exemplaires début janvier).

Informés, dès la mi février de la liquidation nous avons adressé un courrier à tous nos adhérents pour les inviter à

produire leur créance au liquidateur et auprès du FMS UNAT.

De fait, parmi nos adhérents, un nombre significatif d'entre eux – clients historiques et parfois importants en volume d'activité – nous ont interpellés : « et maintenant ? ». « Comment remplacer l'Invac ? » Son offre et la diversité de ses quelque 300 destinations en France et à l'étranger... Certains CE nous sollicitent afin de réaliser un audit du choix de leurs salariés dans le catalogue Invac des deux dernières années.

Une remise à plat de leur politique vacance permettra de clarifier son adéquation avec l'offre touristique actuelle. Les opérateurs, qu'ils soient associatifs ou non, proposent aujourd'hui une palette diversifiée qui peut répondre à tout l'éventail de la demande.

Destination Partage se propose de travailler avec les acteurs de l'offre et de la demande pour résoudre cette équation.

NOS ADHÉRENTS

Escapade normande

Mutualisation de l'offre et de la demande, mise en relation et co-organisation !

Les 26 et 27 mai.
De Paris à Villers-sur-mer, en passant par Rouen, Honfleur, Le Havre et Caudebec...



La résidence Castellamare, propriété du CCE Snecma, à Villers sur mer

À partir du projet d'un adhérent, l'URRIF CFDT, d'un séjour en Normandie pour 54 personnes, Destination Partage a identifié le patrimoine d'un autre adhérent, le **CE Snecma**, à Villers sur mer. Cette coréalisation dans le cadre d'un budget défini, permet de contribuer (même modestement) à une opération gagnant-gagnant.

Un autre opérateur-adhérent apparaît dans la boucle du projet : **A Livre Ouvert** (Maison d'hôtes "écolo-littéraire") organise une animation visite à Caudebec en Caux, dans le parc régional des boucles de la Seine Normande, lors du séjour.

Un exemple de partenariat. Destination Partage montre à cette occasion un exemple de son orientation. Intermédiaire entre l'offre et la demande, nous sommes garants de la qualité des prestations, du transport au départ de Paris en passant par l'hébergement dans la Résidence Castellamare, à la visite en bateau du port du Havre, jusqu'au retour dans le cadre d'un tarif négocié mais respectueux des intérêts de tous les prestataires, et sans surcoût puisque nous ne sommes pas opérateur et à ce titre ne touchons pas de commission.

Tous nos partenariats sont initiés dans le même esprit :

- Mise en relation de l'Offre et la Demande
- Clarification des prestations
- Mise en avant de la force et la diversité de l'Union
- Respect des contraintes et attentes de chacun

Pour tout renseignement, demande, proposition d'hébergement, ou séjour, nous contacter au 01 60 54 21 46 ou contact@destinationpartage.fr.



Caudebec-en-Caux, dans les boucles de la Seine

DESTINATION
partage

30 rue Pierre Brasseur 77100 Meaux Tél. : 01 60 54 21 46 Fax : 01 64 76 34 25

Site : www.destinationpartage.fr Mail : contact@destinationpartage.fr

en partenariat avec



ATELIER

VENDREDI 23 MAI

Sensibilisation des élus aux critères de choix d'opérateurs touristiques

Les consommateurs de tourisme, surfent sur des sites Internet de plus en plus ludiques et riches. Cela contribue à placer très haut la barre de leurs exigences vis-à-vis des élus. De fait l'élu placé en position d'arbitre-décideur, doit faire face à l'évolution exponentielle d'une demande revue à la hausse et parfois assez anarchique. Il s'agit d'une responsabilité complexe à assumer.

Notre atelier d'échanges de pratiques est un « espace ressources » qui permet aux élus de se retrouver entre pairs, de profiter de la dynamique d'un réseau, et de réfléchir ensemble à l'évolution des comportements vacances et au choix de leurs fournisseurs.

C'est pour ces raisons que nous vous invitons à vous inscrire à la journée du 23 mai.

Au programme :

- Tour de table, présentation des participants et de leurs fournisseurs
- Présentation des critères de qualité retenus dans les chartes, classements
- Témoignage sur l'évolution de l'offre des opérateurs de tourisme
- Présentation de la diversité de l'offre (les dispositifs, les tarifications, les pratiques innovantes, le tourisme solidaire, durable, éco-responsable).
- Premières et dernières minutes : quelles pratiques encourager et pour quels publics ?

Infos pratiques :

L'atelier aura lieu le vendredi 23 mai, de 9 h 30 à 17h, à Paris, Tour de l'horloge, 4, place Louis Armand, 12e, dans les locaux « Multiburo » Gare de Lyon

Afin de permettre des échanges de qualité entre les participants, leur nombre est limité à 15 personnes par session. Merci de vous inscrire rapidement.

NOUVEAUX PARTENAIRES

Deux nouveaux partenaires viennent de nous rejoindre : **AEC Vacances** et **Mondiapic & LVP**.

Retrouvez prochainement sur le site destinationpartage.fr les spécificités de chacun, les avantages pour nos adhérents et notre grille de critères.

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

JEUDI 26 JUIN

La 4e assemblée générale de l'association Destination Partage aura lieu le jeudi 26 juin. N'hésitez pas à participer à cette étape importante de la vie de votre asso.