

**C'est à Aubagne (Bouches-du-Rhône), la patrie de Marcel Pagnol, à l'ombre des vieux plafanes du charmant château des Creissauds, que nous avons rencontré Alain Paoli, Jean Delgoffe et René Sanchez, les dynamiques animateurs de Solotour, une agence nouvellement créée dont la vocation est d'être le "tour opérateur de l'autocariste".**

# Du "sur mesure" avec Solotour le T.O. de l'autocariste

**N**ous avons lancé Solotour au printemps 89, explique Alain Paoli, en direction des autocaristes avec lesquels nous voulons établir un partenariat efficient, dans des relations de travail basées sur un rapport de confiance. Notre vocation n'est pas de devenir une usine à voyages, mais de créer, à l'intention des professionnels du transport de voyageurs, du produit sur mesure avec une grande capacité d'attention et d'écoute."

Les responsables de Solotour, qui ont tous deux une bonne expérience de terrain, sont nantis de la constatation que les T.O.

"généralistes", souvent implantés à Paris, sont trop fréquemment coupés de leurs clients, les transporteurs, du fait de la distance, d'un manque de connaissance de leurs besoins réels, et se bornent, du coup, à leur proposer des produits "classiques".

"Bien sûr, poursuivent Alain Paoli et Jean Delgoffe, nous avons mis au point quelques programmes indicatifs à prix doux, axés sur le ski ou sur le Carnaval de Venise. Mais notre raison d'être est de travailler en liaison avec chaque client autocariste afin de créer pour lui un produit personnalisé, bien adapté à sa clientèle. Nous axons nos efforts vers des cibles particulières : développement de nouveaux pro-

duits (à thèmes culturels ou sportifs, incentives, séminaires); mise en place de programmes événementiels, de courte durée; recherche de nouvelles clientèles (jeunes par exemple) avec des produits spécifiques."

## Stratégie adaptée

"Nous savons surtout, poursuivent-ils, que toute demande d'un autocariste ne peut être traitée que sur mesure, en fonction de la période choisie, du budget de ses clients, des motivations du groupe, de la rentabilité du matériel mis en ligne. Pour qu'il y ait davantage d'adéquation entre

une demande et notre proposition, nous avons récemment offert à un autocariste un voyage d'étude sur une destination donnée - le Gers en l'occurrence - avec 15 à 20 leaders de son secteur."

L'autre constatation de l'équipe de Solotour, c'est que la bonne implantation générale des autocaristes, qui en fait des rouages essentiels de leur secteur, leur permet de bien connaître leur clientèle. Par contre, s'ils sont avant tout des transporteurs préoccupés de leur matériel et de sa gestion, ils maîtrisent moins bien la matière technique et commerciale du tourisme.

"A nous, disent encore Alain Paoli et Jean Delgoffe, de les aider dans ces domaines en tant que T.O. Nous leur proposons un service "hors transport", tant en matière de marchandisage (création de voyages, mise en place en commun d'une stratégie adaptée au potentiel de leur entreprise) qu'en matière de marchéage (recherche de clientèle, brochures, réservations). Ainsi,

nous offrons aux autocaristes nos fiches-programmes : ils n'ont plus qu'à les photocopier pour les offrir à leurs clients. De même, lorsqu'un groupe est confirmé, nous envoyons à l'autocariste une documentation sur les hôtels, les visites, etc.; ainsi qu'un dossier ultra-complet à l'intention de son chauffeur (plans de villes, dépliants et documentations touristiques)."

## Réceptif du Sud

"Eventuellement, notre service peut aller jusqu'à la mise à disposition d'un commercial sur le terrain de l'autocariste pour l'aider à s'ouvrir de nouveaux marchés ou à mieux pénétrer ces derniers. D'ores et déjà, un certain nombre d'autocaristes du Grand Sud, en particulier, nous font confiance. Ce sont souvent des professionnels qui réfléchissent à l'horizon 92 et veulent l'aborder dans de bonnes conditions. Nous sommes là pour les aider!"

A cette façon novatrice de concevoir, en

tant que T.O, les rapports avec les autocaristes, Solotour, qui possède une bonne connaissance des possibilités du tourisme régional, ajoute une corde à son arc : celle du réceptif.

Là aussi, au départ, une constatation : le manque de structures d'accueil réceptives dans la région P.A.C.A., à l'exception des Alpes-Maritimes. Mais aussi une chance : l'apparition de nouvelles générations d'hôteliers et d'autocaristes.

"C'est dans le cadre de cette analyse que nous avons mis en place notre réceptif, disent encore Alain Paoli et Jean Delgoffe. Il pourra vendre tout le territoire national mais son axe de spécialisation restera le sud de la France. Nous mettons en place notre politique commerciale vers des marchés précis : les groupes (3<sup>e</sup> âge, comités d'entreprise); les congrès, séminaires et incentives; les voyages professionnels à thèmes culturels et sportifs."

Raymond Pradines

Solotour, c'est la rencontre d'une équipe jeune, disponible et passionnée par le tourisme en autocar avec le groupe financier d'Agostino et Associés qui met en place un complexe hôtelier et de loisirs à Aubagne.

Solotour, ce sont essentiellement quatre personnes: Alain Paoli, 34 ans, directeur technique et responsable du département T.O. autocar; Jean Delgoffe, 28 ans, fils de transporteur, directeur commercial; René Sanchez, 52 ans, directeur des programmes; Brigitte Ibanez, responsable du secrétariat et de la réservation. Tous les quatre ont une bonne expérience du terrain particulier qu'est le tourisme en autocar.



**Une équipe**  
L'équipe de Solotour : de gauche à droite; Brigitte Ibanez, Alain Paoli, Jean Delgoffe et René Sanchez.

Des produits : 4 jours en Toscane à 890F; spécial foie gras dans le Gers (4 jours/3 nuits à 835F); Costa Brava (2 jours/1 nuit à 325F en hôtel 3\*).

Solotour, Château des Creissauds, Domaine du Glos Rufisque, 13400 Aubagne. Tél. : 91.24.72.81. Télex : 420 556. Télécopie : 91.36.11.14.