



## LA QUESTION

# Les AGV à domicile sont-ils l'avenir de la profession ?

LE CONCEPT MONTE PEU À PEU EN PUISSANCE ET INTÉRESSE MÊME LES PLUS GRANDS GROUPES TOURISTIQUES. CEPENDANT, LES FREINS À LEVER SONT ENCORE NOMBREUX ET LES CRITÈRES À RESPECTER DRASTIQUES POUR QUE L'ACTIVITÉ DÉCOLLE VRAIMENT.

**OUI** Ce n'est pas encore la déferlante que connaissent les États-Unis depuis de nombreuses années mais le phénomène prend de l'ampleur. Outre-Atlantique, selon les derniers chiffres publiés par Phocuswright, le nombre d'agents de voyages à domicile était supérieur à 40 000 en 2012 pour un volume d'affaires estimé à 10 milliards de dollars. Et ce segment est, de loin, celui qui progresse le plus vite. En France, on n'atteint pas de tels sommets, toutefois le concept intéresse de plus en plus. Un réseau de «homeworkers» français est en cours de déploiement au sein de TUI France, à la manière de ce qui existe déjà en Allemagne et aux Pays-Bas. Une dizaine d'ambassadeurs des marques du groupe (Marmara, Nouvelles Frontières, Passion des îles et Aventuria) devraient être opérationnels d'ici le mois de septembre. Le réseau Univaïrmer, qui compte près de 60 points de vente, a fait lui aussi savoir récemment qu'il



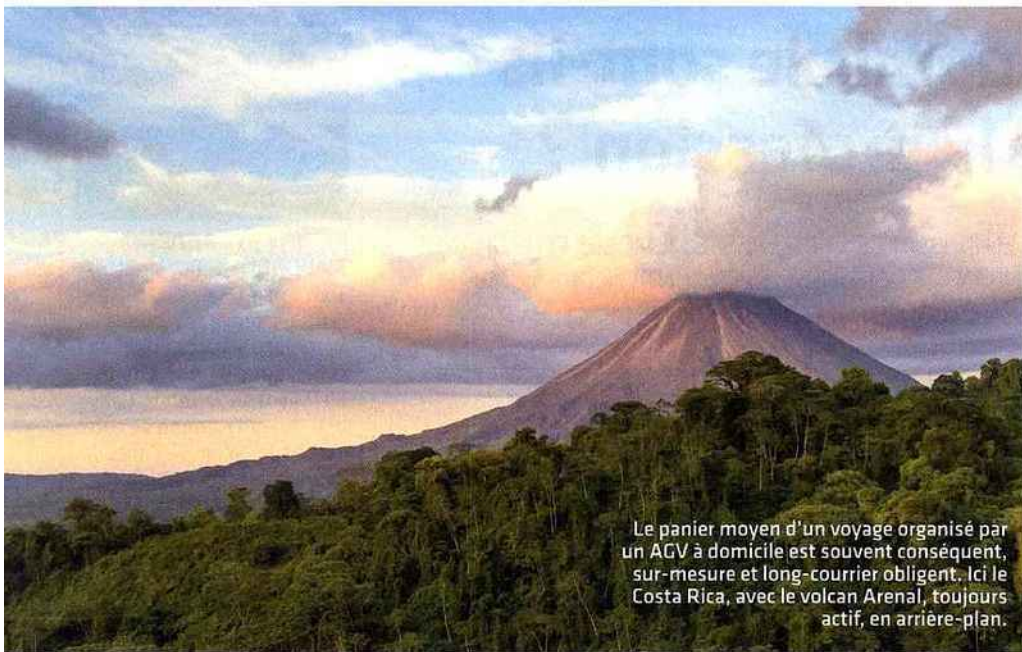
Parmi les profils de clients qui font appel aux agents de voyages à domicile figurent notamment des couples en voyage de noces et de jeunes cadres CSP+.

s'intéressait de près à la question et annoncé qu'il souhaitait disposer à terme d'un «coach» dans chaque ville où est implantée une agence. Le projet est déjà bien avancé puisque dix coaches ont déjà rejoint le réseau et qu'une joint-venture a été créée l'an dernier dans le but de recruter ces conseillers d'un nouveau genre qui sont tous rattachés à une agence. Cet engouement pour la vente de voyages à domicile ne touche pas que les grands groupes. L'agence Monde Authentique, spécialisée dans les voyages sur mesure, a recruté son premier agent de voyages à domicile il y a un an et demi. Depuis, trois autres conseillers l'ont rejoint. «Ce sont tous d'anciens agents de voyages

reconvertis à qui le tourisme manquait», explique Frédéric d'Hauthuille, le directeur de l'agence. «Grâce à leur expertise, nous avons lancé trois nouvelles destinations : les Seychelles, le Costa Rica et Cuba», poursuit-il. Les profils des clients sont toujours plus ou moins les mêmes : des couples en voyage de noces, des retraités dynamiques, des jeunes cadres CSP+... Tous ont de l'argent mais peu de temps à consacrer à la recherche et à la conception d'un beau voyage sur mesure. Dès 2008, l'agence Désirs-2Rêves s'est positionnée sur ce créneau. Aujourd'hui, avec quinze conseillers répartis sur l'ensemble du territoire, elle se présente comme «le seul réseau d'agents de voyages à domicile en France qui fonctionne avec des salariés». «Les canaux de distribution changent. Les TO vendent en direct sur le Net et notre

« Pour que le concept [d'AGV à domicile] fonctionne, il est impératif d'avoir un réseau personnel très étoffé et une véritable expertise sur de nombreuses destinations. »

Claude Blanc,  
coprésident de Travel & Co



Le panier moyen d'un voyage organisé par un AGV à domicile est souvent conséquent, sur-mesure et long-courrier obligeant. Ici le Costa Rica, avec le volcan Arenal, toujours actif, en arrière-plan.

© Photosceneries/Fredia.com

rôle est d'apporter une valeur ajoutée aux clients, des services et de la disponibilité», explique Christine Laborde-Turon, la fondatrice de Désirs2Rêves.

Après treize ans passés au sein de plusieurs tour-opérateurs français, Hélène Lanier s'est, elle, lancée seule dans l'aventure en janvier 2015 en créant l'agence à domicile Éloge du Monde. Elle a déjà fait voyager plus de 200 clients au panier moyen bien garni, autour de 3000€ par personne.

**NON** La faillite de Twim Travel en août 2014 est encore dans les esprits. Miné par les dettes et lâché par de potentiels investisseurs, le réseau, qui comptait une soixantaine de conseillers à domicile, a déposé le bilan. Le concept, qui séduisit pour la liberté et la nouveauté qu'il offre, présente aussi des inconvénients qui freinent son développement : être disponible soir et week-end, aimer travailler seul, gérer l'administratif, toucher un salaire en dents de scie et basé essentiellement sur une commission... Une fois installés, peu réussissent à vivre correctement de leur activité

**« Le travail à domicile, c'est compliqué et ce n'est pas donné à tout le monde. [...] Sans parler du parcours du combattant pour avoir son immatriculation. »**

**Christine Laborde-Turon,**  
fondatrice de Désirs2Rêves

car le modèle de rémunération est souvent basé sur un salaire fixe de 10 heures par semaine payé au Smic horaire, auquel s'ajoutent les commissions calculées sur le nombre de ventes réalisées. « Nos agents de voyages à domicile ont tous les trois une autre activité à côté », avoue Frédéric d'Hauthuille. « Quand on travaille de chez soi, il est très difficile de garder le feu sacré et de continuer à être offensif et proactif », estime Claude Blanc, coprésident de Travel & Co, qui a constitué en 2013 une petite équipe de cinq vendeurs à domicile pour développer en régions les voyages sur mesure des marques Îles du Monde et Terres de Charme. Désormais, ils ne sont plus que deux. « Pour que le concept fonctionne, il est impératif

d'avoir un réseau personnel très étoffé et une véritable expertise sur de nombreuses destinations », analyse-t-il.

Malgré le succès rencontré, la directrice de Désirs2Rêves met elle aussi la pédale douce sur les nouveaux recrutements. « Le travail à domicile, c'est compliqué et ce n'est pas donné à tout le monde. En France, les gens sont attachés à recevoir un salaire fixe et la notion de commission peut effrayer. Sans parler du parcours du combattant pour avoir son immatriculation », détaille Christine Laborde-Turon. Et Hélène Lanier en sait quelque chose. « Il y a de nombreuses procédures à respecter, de paperasse à remplir et d'étapes à suivre qui peuvent être décourageantes », reconnaît-elle. Et il n'est pas simple d'apporter des garanties financières quand on travaille à son compte. Il faut compter entre six et douze mois de préparation pour que les démarches aboutissent. »

**PEUT-ÊTRE** Les réseaux vocationnels sont, eux aussi, ouverts au changement. Chez Tourcom, ils sont déjà plusieurs à travailler de chez eux,

dont Hélène Lanier et Aurélie Delaporte, cette dernière ayant, elle aussi, créé seule son agence de voyages à domicile, Douceur Voyages. De son côté, Christine Laborde-Turon a fait le choix d'adhérer, dès la création de son agence, au réseau Afat Voyages (devenu depuis Selectour Afat) pour plusieurs raisons : « La force du groupe, le conseil, la formation, les accords avec les fournisseurs, mais aussi parce que cela rassure les clients et les entreprises d'être adossés à un réseau », indique-t-elle. Dans son agence, tous les conseillers à domicile sont salariés et ont signé un contrat de travail, comme c'est également le cas chez Monde Authentique et Travel & Co. Chez TUI France et Univaïrmer, les agents de voyages à domicile sont des autoentrepreneurs sous contrat avec l'entreprise et payés à la commission. « Tous les contrats signés avec les clients sont au nom de l'agence de rattachement. Les clients bénéficient aussi de toutes ses garanties. Les coaches ne sont pas immatriculés », explique Marielle Saguet, manager coach voyages chez Univaïrmer. Si la concurrence se durcit entre les opérateurs, elle prend également une nouvelle forme, illégale cette fois. « De plus en plus d'agents de voyages à domicile vendent sans garantie financière, font des réservations sur Internet et n'apparaissent nulle part », affirme Hélène Lanier. En cas de problème, qui est responsable ? Absents des Entreprises du Voyage (ex-Snav), les agents de voyages à domicile ont peut-être une carte à jouer pour défendre leurs intérêts. « Je connais bien Jean-Pierre Mas [président des Entreprises du Voyage, ndlr], je vais lui soumettre l'idée », glisse Christine Laborde-Turon. Sera-t-elle entendue ?

Céline Perronnet