

LA RUSSIE SEDUIT TOUJOURS L'HEXAGONE

LAURE JACQUET

Aux côtés des tours opérateurs engagés en Russie, quelle est votre stratégie ? En quoi diffère-t-elle des autres ?

Tsar Voyages est une agence spécialisée. Nous avons choisi de nous focaliser sur une seule destination pour en devenir de véritables experts. Tout voyageur qui discute avec l'un de nos huit vendeurs parisiens comprend rapidement sa valeur ajoutée. Ils connaissent parfaitement le pays, s'y rendent régulièrement, se documentent, lisent... Pour une agence spécialiste, la compétence pointue est indispensable. Car les voyageurs sont souvent eux-mêmes très renseignés. D'autres opérateurs se présentent comme des spécialistes alors que leurs vendeurs n'ont jamais mis le pied dans le pays qu'ils vendent. Pour moi, c'est un contre-sens. Le travail des agences généraliste devient plus dur. La concurrence d'internet est terrible. Pour traverser cette période de remise en question, nous misons sur l'excellence de la connaissance produit. Et sur la relation client bien sûr.

Moscou et Saint-Petersbourg : la carte du tourisme en Russie se résume souvent à ces deux villes. Arrivez-vous à vendre d'autres destinations ?

Moscou et Saint-Petersbourg attirent de fait plus de 80% des voyageurs. À raison, tout le monde choisit ces villes pour une première découverte du pays. Mais de plus en plus de touristes veulent découvrir autre chose. Je pense à l'Anneau d'or, un circuit qui rassemble de magnifiques villes princières autour de Moscou et qui attire de plus en plus de monde.

Je pense au Lac Baïkal : ses paysages sauvages séduisent les amoureux de la nature. Certaines villes aussi comme Kazan réussissent à tirer leur épingle du jeu. La Russie fait des efforts pour valoriser d'autres territoires. Elle a notamment bien développé la liaison inter-cités en train rapide, le Sapsan... Et c'est là le secret du développement économique et touristique d'un pays aussi immense: les voies de commu-

nication. Seule l'accessibilité à prix acceptables peut désenclaver les belles régions.

Vous avez créé deux sites internet distincts de votre site général Tsar Voyages. L'un est consacré aux Trains, et l'autre aux croisières. Pouvez-vous expliquer ce choix ?

Nous sommes partis d'une réflexion : les gens qui veulent faire une croisière ne veulent pas faire autre chose. Ils n'hésitent pas entre ce type de voyage et un autre. Même logique pour les trains. Donc nous avons « sorti » toute notre production « Croisière », et notre offre « Trains » pour les mettre sur des sites à part. Cela nous a permis de clarifier notre offre. Leur lancement nous a aussi permis d'améliorer notre expertise et de stimuler notre créativité. Maintenant, je pense sincèrement que nous sommes la meilleure agence de France pour la vente de croisières Volga et de voyages en Transsibérien. Nous proposons toute la gamme des produits possibles et nos conseils apportent le meilleur des éclairages pour guider le choix des voyageurs.

Le Transsibérien a eu 100 ans l'année dernière. Le voyage fait rêver beaucoup de monde. Mais, qu'en est-il de la clientèle pour ce produit ?

Il y a une clientèle à condition qu'il y ait une offre bien présentée et bien comprise. Les voyages en transsibérien réguliers sont difficiles à construire.

Le voyage jusqu'à Vladivostok s'étire sur 9000 km et 7 fuseaux horaires. Le moindre changement dans les souhaits du voyageur a de lourdes conséquences sur l'organisation... De ce fait, beaucoup de vendeurs abordent ces demandes avec réticences. Nous avons beaucoup travaillé à Tsar Voyages pour simplifier cette vente. Pour que les vendeurs aient le plaisir et la fierté de pouvoir répondre efficacement aux demandes de voyages en train. Pour que le « rêve de transsibérien » devienne un « projet de transsibérien », puis un voyage. Et ça a marché. En quelques années, nous avons nettement augmenté nos ventes sur ce produit.

Globalement, les ventes de voyages en Russie se portent-ils bien ? N'avez-vous pas souffert de l'image médiatique de la Russie ces derniers temps ?

En 2014 et 2015, nous avons constaté une baisse des voyages, liée aux événements en Ukraine.

Mais 2016 a été une très bonne année. Nous enregistrons une hausse de plus de 25% de nos chiffres. Et l'année 2017 se présente très bien également. L'image de la Russie n'est pas si mauvaise qu'on le pense. Peut-être qu'une partie des flux de voyageurs qui ne vont plus vers des destinations jugées « à risque » s'est détournée vers cette partie du monde, car la Russie est un pays stable qui ne présente n'a pas de problème de sécurité à l'intérieur.

Mais c'est surtout un pays qui présente une très belle offre culturelle. Dans chaque rue de Moscou ou de Saint-Petersbourg, l'art et l'histoire sont au rendez-vous : l'histoire de l'Europe, l'histoire des Tsars... et en 2017 bien sûr, l'histoire de la Révolution qui a commencé il y a 100 ans. Les personnes qui recherchent des voyages enrichissants, éblouissants même, choisissent la Russie. Et ils ne sont jamais déçus.

