

## INTERVIEW RICHARD VAINOPOULOS PRESIDENT FONDATEUR DU RESEAU TOURCOM

Richard Vainopoulos est une figure incontournable de l'industrie du Tourisme. Fondateur du réseau TourCom, créé en septembre 1990, il représente aujourd'hui plus de 800 points de vente en France et 5000 en Europe pour un volume d'affaires global de 8 Mds d'€uros. Rencontre avec un entrepreneur énergique et créatif qui nous livre sa vision sans détour ([www.sansdetour.net](http://www.sansdetour.net)).



**Bonjour, Mr Vainopoulos, vous êtes à la tête d'un des plus grands réseaux d'agences de voyages indépendantes, quelle a été l'origine du projet TOURCOM ?**

**Richard Vainopoulos :** A l'époque, j'avais la responsabilité de ma propre agence de voyages et je ne trouvais pas vraiment mes intérêts dans les différentes associations ou réseaux du marché. J'ai annoncé que j'allais créer « TOURCOM », qui est une contraction des termes TOURISME et COMMUNICATION ; et d'autres, qui n'étaient visiblement pas satisfaits non plus, m'ont rejoint. Nous avons donc démarré à 11 agences, par

convergence d'intérêts. Il est utile de rappeler que dans ces années 90-91, nous étions en pleine guerre du Golfe. Notre secteur a connu une véritable crise. Le prix du carburant était devenu très cher, le minitel permettait à certaines agences de littéralement casser les prix, la clientèle n'achetait plus les billets à l'avance, bref, les marges devenaient catastrophiques. Il était urgent de s'organiser et trouver des solutions. L'avenir nous a donné raison puisqu'aujourd'hui, nous sommes un réseau leader en termes de garantie et services proposés aux agences de voyages.

**Justement comment le réseau est-il organisé ?  
Quelles sont vos principales activités ?**

**R.V. :** Nos actions s'articulent autour de 3 pôles d'activités : TourCom, qui s'occupe des questions liées au tourisme, au sens large ; Tourfinance, qui propose une centrale de paiement et des garanties financières ; et TourCom Travel Management, qui s'intéresse plus particulièrement au voyage d'affaires. Nos services consistent en la négociation des tarifs fournisseurs, que ce soit pour les tour-opérateurs, compagnies aériennes, centrales hôtelières, loueurs de voiture, GDS, SBT, mais aussi pour les banques et assurances ; l'assistance informatique ; la formation, l'aide à la vente, le marketing, la communication, le management, ou encore l'assistance juridique.

**L'EXCELLENCE AGILE AU SERVICE DE VOS VOYAGES**

HUMAIN - SERVICE - TECHNOLOGIE

📞 Tél : +33 1 53 46 67 10 - Fax : +33 1 53 46 67 20  
 @ Email : [contact@fftparis.com](mailto:contact@fftparis.com) - Site : [www.fftparis.com](http://www.fftparis.com)  
 ✉ Adresse : 63 bis avenue Ledru Rollin - 75012 PARIS - FR

SAS au capital de 95 885 Euros - RCS Paris : 435 134 168  
 SIRET 43513416800010 - Code APE 7911Z - Assurance RCP : HISCOX  
 Garantie Financière : Groupama - IATA 20242084 - IM075100182

### Quels sont les avantages du réseau pour une agence de voyages d'affaires ?

**R.V. :** Les avantages résident naturellement dans la négociation centralisée avec les fournisseurs, et notamment les fournisseurs à dimension internationale. Par exemple, avec les compagnies aériennes, il n'est pas seulement question de volume global ; on négocie une destination ou une typologie de classe. Ainsi centraliser les volumes de plusieurs agences permet de peser sur tous les aspects de la négociation.

Il en va de même avec les solutions technologiques ou les accords privilégiés avec certains tour-opérateurs, qui donnent l'accès à des prix très économiques. C'est l'addition de tous ces avantages qui permet de proposer des prix attractifs et des services adaptés aux entreprises.

### Quelle est votre stratégie dans les années à venir ?

**R.V. :** Nous allons poursuivre l'internationalisation du réseau que nous avons amorcé avec RTK et Avitour, en Allemagne et en Belgique. Cela nous a conduit à proposer de nouveaux produits, comme les autocars FlixBus par exemple ou encore Aertickets, une offre de billetterie dont toutes les agences, même celles hors du réseau TourCom, pourront bénéficier.

### Comment voyez-vous l'évolution du voyage d'affaires ?

**R.V. :** Le voyage d'affaires a encore de belles années devant lui. Face à la multiplication des fournisseurs technologiques, l'agence de voyages d'affaires a le mérite de centraliser un savoir-faire opérationnel très précieux pour notamment permettre à l'entreprise de déployer sa politique voyage. Les agences qui sauront faire preuve de réactivité pour s'adapter aux demandes des entreprises sauront tirer leur épingle du jeu, c'est le cas notamment de Frequent Flyer Travel Paris au sein du réseau, qui a toujours su anticiper le marché de l'affaire et su adapter son expertise traditionnelle aux nouveautés technologiques.

### Quel genre d'entrepreneur êtes-vous ?

**R.V. :** Je suis omniprésent. Je délègue mais j'aime aussi garder une vision d'ensemble sur tout ce que nous faisons. C'est ce qui me permet de trouver des solutions, réfléchir à de nouveaux produits en accord avec les besoins de nos adhérents. Comme par exemple le service de réceptifs, que j'ai lancé en 2007, personne n'y croyait. Mais j'étais convaincu que cela répondait à un besoin. Aujourd'hui, le modèle est largement copié et j'en suis très content. Parfois, certaines de mes idées ne sont pas retenues, comme le principe de triple responsabilité en cas d'événement extérieur au voyage, cela consiste à impliquer l'agence, le tour opérateur mais également la compagnie aérienne. De nombreux députés européens étaient d'accord pour ce partage de responsabilité mais pas l'Etat français et encore moins les organismes représentant notre profession. Créer, proposer, échanger, construire : ce sont de véritables sources d'enrichissement intellectuel.

### Quel est votre principal trait de caractère ?

**R.V. :** j'en citerais deux : la curiosité et réactivité.

### Comment vivez-vous votre métier au quotidien ?

**R.V. :** Je rencontre régulièrement des personnes enrichissantes : cela permet de se remettre régulièrement en question : c'est stimulant au quotidien et cela me donne envie de continuer encore un certain temps.

### Quelles sont les qualités que vous admirez le plus ?

**R.V. :** La droiture et la fidélité

### Quel est votre plus grand rêve ?

**R.V. :** difficile d'en citer quand on vit dans la réalité.

### Qu'aimez-vous par-dessus tout ?

**R.V. :** La vie

### Quelle est votre devise dans la vie ?

**R.V. :** L'Euro !