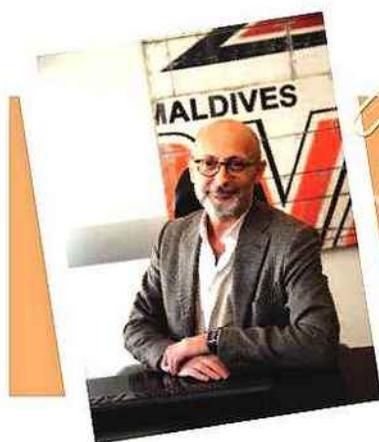


## L'INTERVIEW DE...

Pierre-Etienne VINCENT



## Stéphane Letessier, CO-FONDATEUR DE L'AGENCE OOVATU

**Cette année OOVATU fête ses 20 ans d'existence. Quels sont les secrets de ce succès et de cette réussite ?**

Je pense que cela tient à une conjonction d'éléments : d'abord notre totale liberté de choix dans nos destinations, nos établissements ou nos itinéraires. Ensuite la capacité de nos conseillers voyages à se mettre à la place de nos clients, à anticiper leurs envies et aussi de nous appliquer à toujours parler de ce que nous connaissons grâce aux voyages fréquents que nous organisons pour nos équipes. Enfin pour moi, l'un des éléments clefs de ce succès c'est l'ambiance au sein d'OOVATU. Nous adorons ce que nous faisons et nous le faisons dans la joie.

**Quels sont les 4 marqueurs essentiels qui vous différencient des autres agences ?**

Le conseil expert validé par une vraie expérience terrain, la transparence et la liberté de prescription, le sur-mesure raisonné, le suivi client avant, pendant et après.

**Quelle place pour OOVATU dans l'évolution du tourisme actuel et notamment dans le digital ?**

OOVATU est présent dans le digital depuis presque 20 ans. Ce qui nous a différenciés dès le début de cette aventure, et nous différencie encore, c'est d'avoir abordé notre métier sous l'angle du plaisir et de la qualité et pas sous celui du discount et des invendus. Aujourd'hui encore, même les sites web qui se revendiquent « haut-de-gamme » ne commercent que sous l'angle de la vente privée et du hard-discount. Nos clients ont désormais compris que cela ne marche pas ainsi : dans

la vraie vie un séjour unique est toujours rare et donc jamais bradé. Nous avons régulièrement de belles opportunités surtout en dehors des vacances scolaires et nos clients en bénéficient automatiquement à travers des surclassements de chambre ou des nuits supplémentaires offertes mais nous n'en faisons pas un fonds de commerce.

**Vos équipes sillonnent le monde pour rapporter le meilleur des destinations. Quels sont les principaux critères de sélection d'un hôtel, d'une région ou d'une destination ?**

Il y en a beaucoup, alors pour résumer je dirai d'abord le professionnalisme des établissements : l'expérience nous amène à fuir les petites trouilles de 5 chambres gérées par des gens qui ne connaissent rien à l'hôtellerie. Nos clients ne sont pas là pour financer des hobbies ! Concernant les destinations, celles-ci doivent d'abord et avant tout correspondre à un niveau élevé de sécurité. Ensuite viennent les critères d'intérêts culturels et environnementaux. Enfin, la faisabilité technique : certaines destinations font rêver sur le papier mais elles doivent forcément disposer d'une bonne desserte aérienne, d'un minimum d'infrastructure et de correspondants locaux qui savent travailler et comprennent les attentes d'une clientèle exigeante.

**Voyager à la carte avec OOVATU est-il possible ?**

Bien sûr ! Mais nous préférons une approche de voyage sur-mesure qui est plus en accord avec notre démarche.

**Il y aurait donc une différence ?**

Le « à la Carte » consiste à répondre stricto-sensu à la demande du client. Ce dernier dicte son choix de prestations, son itinéraire, et le prestataire le réalise sans discuter et sans s'interroger sur le bien-fondé du projet en terme de rythme ou de cohérence.

Le Sur-Mesure implique d'aller d'abord à la découverte du client, de ses envies, de ses rêves, de ses inquiétudes aussi, et ensuite seulement, de lui proposer un séjour ou un itinéraire à la mesure de son profil. Les conseillers et les chefs de produits OOVATU sont à la disposition des clients pour cela : imaginer la meilleure adéquation entre leurs attentes et leurs capacités.

**Pouvez-vous nous dire quelles seront pour 2020 les destinations phares que vous allez mettre en avant ou faire découvrir à vos futurs voyageurs.**

Plutôt que de nouvelles destinations, nous avons travaillé sur de nouveaux formats ou des itinéraires originaux pour (re)découvrir autrement des régions ou des sites. Le chef de produit Asie nous a concocté des programmes de découvertes en étoile de Bangkok et de sa région pour vivre cette ville dingue à contre-courant du tourisme classique. Le chef de produit Océan Indien nous a préparé un itinéraire incroyable à l'île Maurice. Nos premiers clients en sont revenus enthousiastes. Ils connaissaient déjà l'île côté hôtels de rêve et ont pu en découvrir un aspect différent au plus près des habitants et de la nature mauricienne.

**OOVATU**  
99 Boulevard Malesherbes  
75008 Paris  
oovatu.com