

# Tourismexpress

L'actualité de l'industrie touristique

## Le réseau de distribution testé positif pour la COVID-19, par François Jean Viel

Distribution, International · publié le 25 août 2021 · Commenter



Le maillon le plus important de notre industrie vient de quitter la salle des soins intensifs. Mais **le réseau de distribution connaîtra-t-il des répercussions** à cette pandémie mondiale ou sera-t-il le même qu'avant COVID-19? **Serons-nous prêts à répondre à ses nouveaux traitements?**

### UN CONSTAT...

TOUT le monde a été affecté par la pandémie, plus que d'autres et le domaine touristique n'a pas été épargné. Plusieurs établissements ont fermé boutique ou ont fusionné avec d'autres, plusieurs ont réduit leur personnel et plusieurs se sont endormis.

**Le réseau de distribution a changé aussi:** on retrouve plus de consommateurs chez l'agence de voyages; ils voyagent en famille ou en individuel; et ils veulent voyager près de leur région.

Du côté des **voyagistes**, ceux qui offraient des programmes pour les groupes seulement ont commencé à en faire pour les individuels, d'autres qui offraient des programmes pour tous les segments de voyage se limitent maintenant à un segment ou deux, sans parler des nouveaux itinéraires; ainsi pour plusieurs voyagistes américains, « la région proche » est le Québec!

Voici en gros la situation, mais **il y a beaucoup d'autres transformations et changements** que nous verrons au fur et à mesure que la vie « presque » normale reprendra et je crois que **nous n'avons pas fini d'être surpris!**

Ensemble des Touristes non résidents						
		Janvier	Avril	Juillet	Octobre	Décembre
Canada	2018	1 757 031	1 710 136	1 723 196	1 771 399	1 798 910
Québec	2018	257 756	256 753	263 750	275 131	277 252
Canada	2019	1 805 811	1 848 698	1 858 547	1 851 489	1 874 893
Québec	2019	286 644	280 655	275 289	281 660	289 359
Canada	2020	1 135 271	19 682	22 648	53 111	85 362
Québec	2020	199 972	3 503	4 801	7 664	14 452

Statistique Canada. Tableau 24-10-0043-01 Touristes internationaux entrant ou revenant au Canada selon la province d'entrée

*Ensemble des touristes non résidents au Canada / au Québec*

### MAIS AVONS-NOUS TOUT FAIT POUR RESTER ALERTES AU RÉSEAU DE DISTRIBUTION?

**Non!** Certains prestataires ont brillé par leur absence complète durant la pandémie, et d'autres se sont refermés sur eux-mêmes. Les **voyagistes** avaient alors le temps d'écouter vos nouveaux projets, tandis que vous aviez le temps de parler de votre entreprise ou d'expliquer vos nouveaux projets. Il semble qu'**un court-circuit se soit produit dans les communications entre les deux!** Durant la pandémie, tout le monde écoutait en conférence virtuelle des « sages » qui

parlait comment on allait se sortir de la pandémie, mais **très peu ont pris cinq ou dix minutes pour faire une présentation virtuelle à des voyageurs - leurs clients**. On avait comme réponse: « Mais je ne sais pas quand on va s'en sortir », ou « Je ne sais pas quoi dire », etc. Alors que nombreuses autres destinations offraient de façon continue des présentations.

## **VASTE EST LE MONDE, NOMBREUSES SONT LES DESTINATIONS !**

Nous sommes dans un domaine qui exige encore des **relations humaines**, un certain **réseautage** si on veut réussir. Les voyageurs nous disaient qu'à force de voir, de parler avec des prestataires, ils ont pensé avec eux à de nouveaux programmes ou projets. **C'est la réalité du tourisme!** De mon côté, j'en ai alors profité pour **répondre à plusieurs courriels de la part de voyageurs...**

*«J'ai besoin d'idées pour de nouveaux itinéraires; je n'ai pas reçu de réponse à mon courriel qui date de trois semaines; mon courriel m'est revenu; j'ai des groupes qui vont au Québec et je suis inquiet au sujet du passeport vaccinal, et autres. Je n'ai pas à me plaindre, car **le tout est maintenant dans ma base de données**, mais ceux qui avaient tellement hâte de recevoir des touristes **semblent avoir un peu oublié la loi du marketing 101!** Je suis très conscient que le personnel a été réduit, mais **envoyer un courriel prend environ 2 minutes seulement si l'on est bien organisé.**»*

## **MON OPINION**

Je pense que nous sommes encore pré-COVID, on attend que le voyageur cogne à notre porte ou on se dit, je vais le voir durant la prochaine bourse touristique. **Eh bien, voici votre erreur!** Si vous pensez que le voyageur va aller vous chercher ou que rencontrer un client une fois par année vous amènera des groupes, **vous n'avez pas encore compris le réseau et il temps de vous mettre à vos devoirs**. On ne cessera jamais de le répéter, vous pouvez attendre deux ou trois années avant d'avoir des retombées et ce, sans cesser de rencontrer le voyageur à chaque chance que vous avez de le faire.

Avec la pandémie, il y a en beaucoup qui vont repartir de loin, de très loin, tandis que **ceux qui auront fait leur devoir continueront à évoluer dans un « presque » nouveau réseau de distribution**.

François Jean Viel – [francois@vielmarketing.com](mailto:francois@vielmarketing.com) – [vielmarketing.com](http://vielmarketing.com)

---

## **À propos de Viel Marketing International**

**Viel Marketing International** est une compagnie qui représente des clients du Québec sur le réseau de distribution hors Québec avec des coûts partagés de représentation. Il les aide aussi à leur développement et à leur marketing. La compagnie organise, tout au long de l'année, des webinaires de formation, sur le tourisme et le Québec, héberge des webinaires de différentes destinations et planifie des événements comme le ThankU! Dinner and Chinese Luncheon à Toronto.