

Histoires de Groupes : le dernier-né des groupistes vise les CE et les collectivités

Nouveau TO Groupes dans la région de Grenoble

Rédigé par Anaïs BORIOS le Mercredi 21 Janvier 2015- Journal Tourmag

Cécile Chalain et Delphine Toretta ont récemment décidé de faire le grand saut et de créer leur propre agence de voyages/TO de groupes. En décembre dernier, elles ont donné naissance à Histoires de Groupes, avec lequel elles proposent principalement une offre touristique pour les CE. Un mois et deux devis signés plus tard, voici un premier point sur TourMaG.com avec les co-fondatrices d'Histoires de Groupes.

Cécile Chalain et Delphine Toretta se connaissent de longue date.

Cécile a débuté sa carrière d'agent de voyages en vendant principalement de l'individuel et du "à la carte", lui conférant une bonne connaissance de l'offre réceptive.

Delphine était commerciale pour les comités d'entreprises et les collectivités et organisait notamment des "colos".

L'une experte en production, l'autre plus habituée au contact des clients sur le terrain, elles commencent à travailler ensemble au sein du service Groupes d'un tour-opérateur basé en région grenobloise.

"Nous échangeons déjà beaucoup, se remémore Cécile Chalain. Mais contrairement à notre direction qui souhaitait développer la vente de séjours au ski, nous avons envie de proposer davantage de "à la carte"."

Apporter toutes les garanties aux clients



Cécile Chalain et Delphine Torreta - DR : Histoires2Groupes

Les voilà donc embarquées dans un projet commun, celui de créer leur propre TO groupiste, Histoires de Groupes.

Et les démarches se sont avérées plus rapides que prévu. *"Nous avons d'abord contacté un avocat des affaires, afin de savoir comment créer notre entreprise, puis un expert-comptable qui nous établit un prévisionnel sur 5 ans.*

Enfin, le délégué régional de l'APST, qui nous a conseillées et encadrées efficacement," poursuit Cécile Chalain.

L'immatriculation au registre des agents de voyages d'Atout France est obtenue dans la foulée, le 16 décembre 2014. Ce lundi 19 janvier 2015, c'est le dossier d'adhésion au SNAV qui vient d'être expédié.

"Nous souhaitons apporter toutes les garanties aux clients", ajoute Cécile Chalain.

Cela passe aussi par **un suivi du dossier client avant, pendant et après le voyage, par la même interlocutrice.** Un bon moyen de gagner en réactivité.

Après un mois d'existence, Histoires de Groupes a signé son premier devis et s'apprête à en signer un second. *"Nous sommes installées dans un centre d'affaires, à seulement 20 kilomètres de notre ancien job, dans la région de Grenoble,* précise Cécile Chalain.

La croisière, tendance en 2015

Le TO s'adresse principalement aux comités d'entreprises (CE), collectivités et associations, même si ses co-fondatrices ne refusent pas les groupes d'amis ou encore l'organisation de séminaires et d'incentives.

"Nous pouvons monter des dossiers en France comme dans le monde entier, précisent-elles, mais nous nous adaptons surtout aux demandes de nos clients".

Parmi les best sellers, **les capitales européennes, les parcs d'attractions, les séjours bien-être.** Une gamme de produits que les deux associées maîtrisent depuis

longtemps.

"Les CE de plus de 50 salariés ont tendance à proposer moins d'offres qu'auparavant. Ils privilégient les chèques vacances, précise Cécile Chalain. En revanche, ils organisent toujours des courts-séjours."

Sur le long-courrier, "cela dépend des années, ajoute Cécile Chalain. La Thaïlande était très demandée en 2013, New York en 2014. **Pour 2015, la tendance est aux séjours ensoleillés, en République Dominicaine ou en croisière**".

En revanche, des destinations comme le Maghreb se vendent moins, en dehors de quelques demandes sur Marrakech et Agadir.

"Les élus des CE sont plutôt frileux car ils craignent d'avoir peu d'inscriptions. Ils préféreront renouveler une formule qui fonctionne, comme un weekend en city break, plutôt que d'avoir à gérer les doléances et les craintes de chacun".

Le client Groupes, plus fidèle que l'individuel

La taille du CE, et donc de son budget, décidera aussi de la fréquence des départs. **"Les petits CE organisent en général un départ tous les deux ans, d'où l'importance de bien tenir nos fichiers à jour"**.

Face à la stagnation des budgets, Histoires de Groupes adapte son offre aux différentes commissions des CE : un weekend au Louvre-Lens pour la commission culture ; un séjour à Disney pour la commission Enfance ; 5 jours à New York pour la commission tourisme.

Dans tous les cas, les deux associées ont une règle d'or : **ne pas vendre des produits qu'elles ne connaissent pas, ne maîtrisent pas**. "Nous préférons orienter nos clients vers d'autres professionnels, plus spécialisés, confient-elles.

Notre objectif est de fidéliser notre clientèle avec de bons produits".

D'autant plus que parfois, "les dossiers se jouent à un rien, témoignent-elles. Nous préférons donc afficher dès le départ le juste prix par rapport à la prestation sur place."

Cette notion de qualité va de pair avec celle de confiance. "Monter un dossier demande un véritable investissement, beaucoup de travail, tout doit être ficelé. Cela crée une relation de confiance avec le client, surtout si son groupe revient satisfait, qu'il a de bons retours, ajoute Cécile Chalain.

Le client individuel est moins fidèle, il va acheter son voyage en ligne et passer en direct avec le TO. Au contraire des élus des CE, qui sont responsables du voyage et ont besoin d'être accompagnés dans leurs démarches."

Histoires de Groupes : 50 participants à la 1ère édition des Ateliers du Voyage

Rédigé par La Rédaction le Mercredi 30 Septembre 2015 Journal Tourmag

La 1ère édition des **Ateliers du Voyage**, organisée par [lenouveau_groupiste](#) Histoire de Groupes, jeudi 24 septembre 2015, a rassemblé **une cinquantaine de participants CE** de Grenoble et de la région lyonnaise.

L'événement a permis aux organisatrices, Cécile Chalain et Delphine Toretta, de mettre en avant certaines destinations, qui font partie de leur offre, notamment les pays de l'Est, les pays celtiques, l'outre-mer, mais aussi les parcs d'attractions et le domaine skiable du Galibier Thabord (Valloire/Valmeinier).



DR : Histoires de Groupes

Les beaux débuts d'Histoires de groupes

Rédigé **R. Gonzalez** par 26 janvier 2016 du journal Présence Cci Grenoble

Lancée il y a un an à Saint-Egrève, cette agence s'est spécialisée dans les voyages collectifs à la carte. Avec un succès qui dépasse les attentes.



© F. ARDITO

L'objectif des 345 K€ pour le premier exercice a été pulvérisé. Delphine Toretta et Cécile Chalain, fondatrices d'[Histoires de groupes](#), ont vu juste en concentrant leurs compétences acquises auprès d'autres tour-opérateurs sur le segment groupes. "Nous nous adressons aux comités d'entreprises, aux amicales, aux collectivités, à Grenoble où le potentiel est très important, et partout en France à travers les filiales des grandes entreprises comme Schneider Electric", dévoile Delphine Toretta. Les séjours à la carte constituent le cœur de métier d'Histoires de groupes : "Nous avons créé un large réseau de "réceptifs", nous sommes entourés de bons guides", explique Cécile Chalain. Des collaborateurs de Dublin, Budapest ou Prague par exemple, ont été reçus à Grenoble l'automne dernier, à l'occasion d'un workshop détaillant l'offre de l'agence auprès des clients et prospects.

Mille voyageurs en 2015

Dans un effort de clarté et pour affirmer son identité, l'agence a aussi imaginé un catalogue de séjours à thèmes : ski, long-courriers, capitales européennes et parcs d'attractions. "Nous laissons toujours au client la maîtrise de son voyage. Nous nous sommes armés d'une souplesse qui lui permet de changer d'avis sur le programme que nous avons préparé ensemble", détaille Delphine Toretta. Les voyages comprennent 40 à 50 personnes en moyenne, et ont déjà pu dépasser la centaine pour certains séminaires. Histoires de groupes a fait décoller plus d'un millier de personnes en 2015 vers 40 destinations. Une vingtaine de séjours, en majorité loisirs, étaient déjà réservés pour cette année dès fin novembre.

R. Gonzalez

Légende : [Histoires de groupes](#), Delphine Toretta, présidente, et Cécile Chalain, directrice générale.

Infos clés :

- Agence de voyages
- Saint-Egrève
- 2 associées
- CA

2015

TOURISME

■ Histoires 2 Groupes s'envole

Trois ans après sa création, le tour operator dédié aux voyages de groupes à la carte a franchi en 2017 la barre du million d'euros de chiffre d'affaires. L'agence lancée en 2014 à Saint-Égrève par Cécile Chalain et Delphine Toretta a emmené plus de 2 000 personnes l'an passé (contre 800 en 2015), en France et à l'étranger : escapades citadines, long-courriers, capitales européennes, parcs d'attractions, etc. Histoires 2 Groupes s'adresse notamment aux entreprises : séjours de loisirs pour les CE, séjours incentive et de récompense, ou encore séminaires de grande taille et événements.

■ Vroom vroom !

Les hébergeurs d'Uriage se mobilisent pour optimiser

PARC MULTI-A

Chartre une éva

Un écrin de verdure
c'est ce que propos

- Parcours acrobatique en hauteur, laser game en extérieur
- Le Sappey-en-Chablais
- 10 personnes (8 saisonniers et deux permanents)
- CA 2017 : plus de 350 000 €

Article Tourmag janvier 2019

Histoires de Groupes met l'accent sur les séminaires d'entreprises

Une 2e édition des Ateliers du Voyage en préparation

Histoires de Groupes entame sa 5e année d'existence avec une activité pérenne. Ses deux cofondatrices, Cécile Chalain et Delphine Toretta, ont toujours opté pour le « à la carte » et un accompagnement très poussé de leurs clients. Et cela porte ses fruits. Fin décembre, elles ont aménagé dans de plus grands locaux. Aujourd'hui, elles aimeraient développer davantage le segment des séminaires d'entreprises. Le point sur TourMaG.com.

Rédigé par [Anais BORIOS](#) le Mercredi 30 Janvier 2019



Delphine Toretta et Cécile Chalain, les fondatrices d'Histoires de Groupes, entame leur cinquième année d'activité - DR : Histoires de Groupes

Cécile Chalain et Delphine Toretta, les fondatrices du voyageur [Histoires de Groupes](#), entament leur cinquième année d'activité... par un déménagement.

Elles se sont installées, en décembre 2018, dans de **nouveaux bureaux, situés à Veurey-Voroize (38)**, au 285 allée de l'Emporey. « *Nous sommes tout près de la rocade, qui nous permet de nous rendre plus facilement à Lyon, comme à Grenoble* », explique Delphine Toretta, la directrice commerciale d'Histoires de Groupes.

Il faut dire que le jeune TO grandit bien. En 2018, les deux associées ont fait partir **2 000 voyageurs (plus de 50 départs) pour un chiffre d'affaires de 1 100 000 €**.

Pour autant, pas question de croître trop vite, ni de sous-traiter ou de partir dans toutes les directions. « *Nous souhaitons continuer à **travailler toutes les deux, en sur-mesure**, et à maîtriser au maximum la production et la commercialisation de nos produits, en faisant le moins de revente possible, hormis sur le balnéaire et les croisières*, ajoute Cécile Chalain, directrice de la production.

C'est comme ça que nous avons réussi à fidéliser nos clients, en restant accessibles pour eux tout le temps et en retravaillant leurs devis pour qu'ils correspondent vraiment à leurs envies, et non pas en proposant des programmes tout faits ».

Une volonté de développer les séminaires



Les nouveaux bureaux d'Histoires de Groupes sont situés à Veurey-Voroize (38), au 285 allée de l'Emporey - DR : Histoires de Groupes

Depuis le lancement de leur TO, il y a 4 ans, les destinations proposées se sont étoffées, notamment en long-courrier (Bali, Île Maurice, New York), mais le cœur de métier reste **le court séjour en Europe**, en sur-mesure, en balnéaire, en croisière ou encore avec les séjours à thème dans les parcs d'attractions.

« *Notre clientèle principale reste les comités d'entreprise (CE) pour les séjours loisirs, mais nous souhaitons **développer le voyage d'affaires, les séminaires et les conventions**, au moins avec les entreprises locales* », indique Delphine Toretta.

Jusqu'à présent, les co-fondatrices ont travaillé sur des séminaires de 100 à 150 personnes, pour des conventions à l'étranger.

Mais comme pour le reste de la production, pas de question de vendre des séminaires à la chaîne : « *le sur-mesure demande beaucoup de temps* », rappelle Cécile Chalain.

Autre projet : la **2e édition des Ateliers du Voyage**, un apéritif-workshop à destination des clients et des prospects du TO.

« *Nous l'organiserons sûrement en novembre 2019, après les gros départs de septembre et octobre*, précise Delphine Toretta. *C'est une période où les clients commencent à regarder leurs futurs séjours* ».

Des destinations seront mises à l'honneur, sous forme d'**ateliers thématiques**, en partenariat avec les réceptifs qui collaborent avec Histoires de Groupes : capitales européennes, une ou deux destinations long-courrier, un parc à thème, le séminaire d'entreprise, etc.

Une bonne façon également d'inaugurer leurs nouveaux locaux avec les clients.

En entreprise

HISTOIRES DE GROUPES

“ Notre choix : travailler le groupe constitué ”

Comme son nom l'indique, Histoires de Groupes est spécialisé dans l'organisation de voyages... de groupes. Le tour-opérateur, créé par Cécile Chalain et Delphine Toretta, travaille à la carte pour les comités d'entreprise, collectivités, amicales, associations, clubs et entreprises... Rencontre avec l'une de ses fondatrices, Cécile Chalain.



Cécile Chalain et Delphine Toretta, toutes deux passionnées de voyages, se connaissent depuis plusieurs années. En décembre 2015, et après avoir travaillé ensemble au sein du service groupes d'un tour-opérateur basé en région grenobloise, elles se lancent dans l'aventure en décidant de créer leur propre TO groupiste, qu'elles baptisent « Histoires de Groupes ». Les bureaux

Delphine Toretta (à g.) et Cécile Chalain, co-fondatrices d'Histoires de Groupes.

sont basés à Veurey-Voroize (38). Leur credo ? Le sur-mesure et un accompagnement tout au long du projet, avant, pendant et après sa réalisation.

Voyages & groupe : dans quel contexte avez-vous lancé Histoires de Groupes ?

Cécile Chalain : Delphine Toretta et moi-même avons travaillé deux ans ensemble,

En entreprise

“ Nous sommes une entreprise à taille humaine proposant un suivi personnalisé, avec un interlocuteur unique. ”



commun (la production pour Céline, la relation clients pour Delphine, ndlr) dans le cadre d'une activité de groupiste.

V&G : pourquoi ce nom ?

C.C. : à l'origine, nous avons plusieurs idées, mais que nous souhaitions concentrer autour de trois mots : « histoire » (parce que c'était le début d'une histoire pour nous), « groupes » (parce qu'il s'agissait de notre cible) et aussi « voyages » (parce que c'est ce que nous proposons). Nous sommes alors parties sur le nom « histoires de voyages », mais ce nom était déjà pris. Nous avons donc finalement opté pour « Histoires de Groupes », avec en baseline, votre partenaire voyages !



V&G : comment se positionne Histoires de Groupes et quels sont ses clients ?

C.C. : nous sommes un tour-opérateur spécialisé dans les séjours sur-mesure à destination des comités d'entreprise, qui constitue

à ce jour notre principale clientèle, auxquels s'ajoutent les collectivités, les amicales, les associations et les entreprises pour l'organisation de conventions et de séminaires. Une dernière cible que nous souhaitons, aujourd'hui, développer (à

En entreprise

ce jour, Histoires de Groupes a totalisé une centaine de clients pour des conventions à l'étranger, ndlr). Notre force est de travailler sur des séjours à la carte en suivant le cahier des charges de nos clients. En France ou à l'étranger où nous avons constitué un large créneau de réceptifs. Notre choix est de travailler exclusivement le groupe constitué. La satisfaction et la fidélisation de nos clients sont nos objectifs premiers. Nous nous attachons à concevoir des programmes en fonction de leurs attentes précises, à nous adapter à leurs demandes.

Il ne s'agit pas, pour nous, de faire de la vente orientée exclusivement sur des bas prix pour attirer le chaland, et ne plus le revoir par la suite. Aujourd'hui, notre taux de fidélisation est d'environ 90%.

V&G : en quoi consiste votre offre ? Des nouveautés en 2019 ?

C.C. : notre production couvre les capitales européennes, le ski et la neige, les parcs d'attractions, les escapades thématiques, le long-courrier comme l'Afrique du Sud ou le Mexique, mais le cœur de notre métier est le court séjour en Europe, nos best sellers ! Et ce, toujours en sur-mesure, en balnéaire, en croisière, en séjours... Depuis la création d'Histoires de Groupes, les



“ Chaque devis que nous soumettons à nos clients a fait l'objet d'un important travail en amont. ”

destinations proposées se sont étoffées, notamment en long-courrier (Bali, Ile Maurice, New York, ndlr), mais aussi du côté de l'Europe du Nord. Parallèlement à notre production, Histoires de Groupes revend des séjours balnéaires et des croisières.

V&G : comment faites-vous connaître votre offre ?

C.C. : nous proposons trois supports : un site web « vitrine » et une autre dédiée au Mice. Nous envoyons ces brochures à des prospects avec



En entreprise



d'un important travail en amont. Nous avons vérifié la disponibilité des vols, des hôtels... Il ne s'agit pas d'estimer, mais de faire des propositions concrètes. Le contrat doit être le reflet du devis.

Le fait que nous soyons deux à Histoires de Groupes facilite aussi grandement le contact avec chaque client, de créer un véritable lien et de permettre l'instauration d'une réelle relation de confiance. Nous sommes toujours joignables sur nos portables, à tout moment !

V&G : vous n'êtes que toutes les deux à Histoires de Groupes. Qui fait quoi ?
C.C. : à deux, il faut évidemment être polyvalent ! Chacune d'entre nous s'occupe à la fois de la production, comme du commercial.

V&G : travaillez-vous avec les autocaristes ?
C.C. : ils sont nos partenaires transport, assurant les transferts des clients jusqu'à leurs lieux de départ, aéroports ou gares, ou encore tout au long d'un circuit. A l'étranger, nous faisons appel à des transporteurs locaux.

V&G : quel est le bilan 2018 et comment s'annonce 2019 ?

C.C. : 2018 a été une belle année avec près de 1,141 million d'euros de chiffre d'affaires réalisé et 1800 clients totalisés (800 en 2015, ndlr), 2019 s'annonce encore mieux... Nous avons pas mal d'avance par rapport à l'année dernière à la même période... Croisons les doigts !
Propos recueillis par Blandine Feury

En savoir plus...