

Lamballe-Armor TOURISME



Mathieu et Julien Hamon, dirigeants et petits-fils des créateurs de l'entreprise née il y a 70 ans.

© MATTHIEU LEMAN

LE VOYAGISTE **LE VACON DE MAILLARD** REPREND SA MARCHÉ EN AVANT



Avec ses 50 agences de voyages et son activité de transport de passagers par route, le groupe lamballais Le Vacon de Maillard a souffert de la pandémie. L'année 2022 sonne comme un retour vers la normale pour le spécialiste de Cuba et de l'Italie, qui mise sur les voyages sur mesure et élargit son périmètre géographique à l'Espagne et au Portugal.

D

ans un contexte sanitaire qui se détend peu à peu, chaque masque enlevé redonne le sourire aux dirigeants opérationnels du groupe Le Vacon de Maillard, Mathieu et Julien Hamon, petits-fils des créateurs de l'entreprise née il y a 70 ans. Organisateur de voyage et transporteur autocariste, le groupe, qui compte 250 salariés, a particulièrement souffert de la pandémie de la Covid. « Notre activité a cessé du jour au lendemain, explique Julien Hamon, directeur général, tandis que son père, Alain, a conservé un poste de président. Les deux premières semaines ont été passées à rapatrier plusieurs milliers de nos clients qui se trouvaient à droite et à gauche. » Mathieu Hamon, responsable de la branche transport qui comprend les cars Le Vacon, Robin et De Maillard, poursuit : « Plus nous avançons, plus les rotations aériennes se réduisaient... Comme nous sommes multimétiers, nous avons pu mobiliser nos autocars pour aller chercher des clients à l'étranger. »

« SOLIDAIRES DANS LES TEMPÊTES »

Après ces jours intenses, qui ont mobilisé tant les équipes support que celles présentes dans les pays, l'activité s'est arrêtée. « On a été aidé par l'État, c'était ultra-nécessaire », reprend Julien Hamon. « Mais ça n'a pas tout couvert et nous avons subi des pertes. » Leur montant ne sera pas dévoilé. Mais dans le domaine des voyages, la résilience fait quasiment partie du modèle économique. « On avait déjà passé des tempêtes puissantes comme le 11 septembre ou la crise financière de 2008. Nous sommes un groupe familial, très solidaire dans les tempêtes et dans les combats. » En ce mois de mai 2022, le grain est, on peut l'espérer, passé. Alors que le chiffre d'affaires du groupe s'élevait en 2019 - une bonne année - à 120 millions d'euros, il devrait atteindre cette année 70 à



© MATHIEU LEMAN

« Nous vendons majoritairement en agence mais notre modèle est le multicanal. »

Julien Hamon, DG du groupe Le Vacon de Maillard

80 millions d'euros. Et l'expérience des crises passées a montré que le marché du voyage revenait aux niveaux précédents et même les dépassait. Et comme toujours également, les turbulences engendrent des évolutions dans les comportements et les business.

« Les modes de voyage changent, c'était le cas avant la pandémie mais elle a été un accélérateur, juge Julien Hamon. Les clients sont de plus en plus sensibles aux enjeux environnementaux et sociaux dans le cadre de leur voyage. » Pour la destination Cuba, l'une des deux plus importantes pour le groupe avec l'Italie, le groupe Le Vacon a développé depuis longtemps des actions vertueuses. « Nous proposons des chambres chez l'habitant, des visites d'association de danses et avons été parmi les premiers à organiser des voyages autour de la nature, souligne le DG. Nous ne faisons pas de politique, à Cuba ou n'importe où. Mais le voyage est un formidable outil pour aider un pays à se développer économiquement et socialement. »

OFFRE DE VOYAGES MULTICANAL

Si les groupes des voyages organisés sont amenés à se réduire, le passage à la vente uniquement sur internet n'est pas une escale prévue pour Le Vacon, qui a procédé ces 30 dernières années à des croissances externes pour atteindre une cinquantaine d'agences, situées sur les axes Paris - Brest et Cherbourg - Tarbes. « Nous avons été l'un des acteurs de la concentration dans notre secteur d'activité. Nous avons aujourd'hui



« Nous sommes en perpétuel recrutement. »

Mathieu Hamon, responsable de la branche Transport du groupe

atteint une taille critique en termes d'autonomie et de puissance d'achat », apprécie le chef d'entreprise. « Nous vendons majoritairement en agence mais notre modèle est le multicanal : en fonction de la typologie des clients et des partenaires, nous sommes amenés à proposer des combinaisons on line et off line. Nos clients ont besoin d'un interlocuteur en face d'eux. »

Ces visages sont répartis dans trois activités principales. Le transport de voyageurs par la route a été à l'origine de la création du groupe, en 1952 à Plénée-Jugon. Il représente aujourd'hui un chiffre d'affaires de huit millions d'euros et compte 130 salariés. L'activité se décline en transport scolaire, urbain (notamment pour la communauté de communes Lamballe Terre & Mer) et touristique. Les principaux sujets pour cette branche se situent dans le recrutement et les progrès environnementaux. Pour le premier, une campagne active de communication, par flyers, presse et au dos des cars a permis d'attirer des candidats dont une dizaine est actuellement en formation. « Mais nous sommes en perpétuel recrutement », concède Mathieu Hamon. « La pyramide des âges n'est pas bien orientée et les centres de formation sont restés fermés pendant la Covid. » Un manque de personnel qui a entraîné des pertes d'activité. « Il nous est arrivé de ne pas répondre à des appels d'offres à cause de l'incertitude de pouvoir les exécuter correctement. »

VERS DES MOTEURS À ÉNERGIE VERTE

L'autre sujet pour cette branche qui a racheté en 2007 deux transporteurs à Angoulême, est l'énergie. Dotés de moteurs diesel dernière génération, les 130 véhicules font l'objet d'une réflexion pour aboutir à des énergies vertes. « Mais les choses doivent se faire progressivement, avertit Mathieu Hamon. L'offre industrielle n'est pas si fournie que ça et le problème d'avitaillement est sensible. Installer une station de

Pierre et Marie-Thérèse Le Vacon ont créé l'entreprise de transport en autocar en 1952.



FICHE ENTREPRISE

120 millions d'euros

C'est le chiffre d'affaires pré-pandémie. Il devrait être de 70 à 80 millions en 2022.

250 salariés

C'est le nombre de collaborateurs du groupe, dont 130 pour la partie transport.

50 agences

C'est le nombre d'agences de voyages que détient le groupe, la plupart entrées à l'occasion d'une croissance externe.

70 000

C'est le nombre de vacanciers qui passent en année normale par le groupe pour leur voyage

gaz à charge lente dans la zone de La Tourelle (où se trouve le siège du groupe depuis 2009, NDLR) reviendrait à 500 000 euros d'investissement et le prix des véhicules est bien plus élevé que ceux des modèles diesel. »

Les deux autres activités du groupe sont les agences de voyages et le tour-operating. Cette partie voyage pèse pour deux tiers du chiffre d'affaires. Les clients des agences, sous enseignes Visages du Monde, Corpotrail ou SVM, sont des particuliers, entreprises, associations et collectivités, avec des offres dédiées aux événements sportifs ou économiques, par exemple. L'activité « Groupes et Collectivités » représente 20 % de l'activité Voyages. En tant que tour-opérateur, Le Vacon commercialise des packages, voyages sur mesure et auto-tour (circuits en voitures et en autonomie). Un domaine en forte progression. « Le sur-mesure représentait moins de 5 % de l'activité voyage il y a dix ans contre 20 % aujourd'hui », commente Julien Hamon. « On devrait prendre cinq points chaque année sur cette typologie, ce qui nous a poussés à investir dans nos plateformes de construction de voyages et dans le sourcing et référencements des hôtels et des guides. » Après Cuba et l'Italie, Le Vacon de Maillard a proposé des produits sur-mesure en Amérique latine. Les prochaines destinations concerneront l'Espagne et le Portugal, avant la fin de l'année.

Une partie de ces produits voyage élaborés par le groupe sont vendus en marque blanche à des acteurs comme Selectour, Havas Voyages ou Carrefour Voyages, ce qui génère un chiffre d'affaires de 30 millions d'euros en année normale. Ce que Mathieu et Julien Hamon espèrent revivre bientôt. Pour mieux dépasser ensuite.

Matthieu Leman



DES ACTIONS SOLIDAIRES AUPRÈS DES POPULATIONS ET ASSOCIATIONS LOCALES

La RSE dans le groupe Le Vacon de Maillard revêt de nombreuses formes. Celles des seringues, qu'elle a financées pour aider la population cubaine au début de la pandémie. Celles des arbres, que cet acteur d'une industrie fortement consommatrice en carbone contribue à planter par l'intermédiaire de l'association finistérienne EcoTree. « Nous menons également de nombreuses actions auprès des populations et d'associations locales, comme une école de danse à Cuba », témoigne Julien Hamon, DG du groupe. « Nous sommes extrêmement attentifs sur des aspects comme le travail des enfants et la prostitution dans



© CARLOS RODRIGUES

Le groupe a financé des seringues pour aider Cuba dans son combat contre la pandémie.

l'élaboration de nos voyages. » Toujours dans ce domaine des voyages, qui constitue l'une des deux activités du groupe avec celle historique du transport de passagers par route, un groupe d'études et de

réflexion composé de collaborateurs a été constitué afin de participer à la stratégie de l'entreprise dans les trois à cinq ans, notamment dans le domaine environnemental. « Nous avons également mis en place un pass sport qui incite les salariés à pratiquer une activité physique car nous évoluons dans un métier où nous sommes souvent assis. » Ce pass prend la forme d'un abondement de 50 euros par an qui peut servir à financer l'inscription à un événement sportif ou à l'adhésion à un club. Le Vacon de Maillard s'est également lié avec une plateforme associative d'engagements solidaires, la Parisienne

Wenabi. « Nous offrons chaque année une journée à nos collaborateurs afin qu'ils puissent la passer dans une association et réaliser des actions caritatives ou solidaires », reprend Julien Hamon. L'activité transport n'est pas en reste avec un parc véhicule récent et doté majoritairement de boîte automatique pour le confort des quelque 130 conducteurs. « Nous avons également augmenté de 10 % les salaires le 1^{er} avril, une hausse qui est venue s'ajouter à celle de 5 % de la convention collective », se félicite Mathieu Hamon, responsable de la branche transport de l'entreprise lamballaise.



Un territoire au service des ENTREPRISES

BRETAGNE ^{EE}

Lean Management

Soirée Réseaux d'entreprises

Synergies territoriales

Ambassadeurs du territoire

Conciergerie territoriale

Covoiturage solidaire

Matinales de l'économie

Accompagnement aides financières

