



L'ENTREPRISE DU MOIS

Richou. Le Choletais s'ouvre de nouveaux horizons

Lancement d'un site internet marchand, ouverture de nouvelles agences de voyage... Le groupe Richou, entreprise emblématique du Choletais, poursuit son développement tout en gardant sa dimension régionale et familiale.

Stéphanie Bodin

La saga familiale de l'entreprise Richou a démarré en 1952, à Yveney, près de Cholet, avec le rachat par Aimé Richou et sa femme d'une compagnie de transport de voyageurs. « À l'époque, il s'agissait uniquement de lignes régulières entre les différents marchés du secteur », raconte Daniel Richou, fils des fondateurs et actuel dirigeant, avec son frère Dominique. Au fil des années, l'entreprise s'est développée, avec le rachat de treize compagnies de transport de voyageurs locales, dont Quéteuau, à Doué-la-Fortaine. Et, très rapidement, elle a pris le visage du tourisme, et plus particulièrement du voyage organisé. « Avec, à l'origine, une clientèle de collégiens et de communautés religieuses. Pour des pèlerinages à Lourdes, Fontainebleau, ou encore Liseux. » Aujourd'hui, l'activité voyageante et agences de voyage représente plus de 80 % du chiffre d'affaires du groupe Richou.

Créateur de voyages tout compris

Les seniors constituent les trois quarts de la clientèle du « créateur de voyages » choletais. « Nous faisons voyages », dans le monde entier, environ 55.000 clients chaque année. Cette force nous permet de proposer des produits originaux, inédits, que nous construisons nous-même, pour des groupes, comme pour des individus. Toujours avec la même philosophie : proposer une découverte complète de la destination en formule tout compris, avec une nouveauté cette année : « Rando & Séjours ». Particularité de l'offre Richou voyages : « Depuis une quinzaine d'années, nous vendons des voyages, dans toute l'Europe et en Afrique du Nord, avec un trajet en avion et, sur place, des autocars de notre société, avec des conditions de confort optimales », explique

Daniel Richou. Des autocars dont le plancher incliné constitue l'innovation majeure : « Nos clients y sont installés comme dans une salle de cinéma », souligne Dominique Richou.

Renforcement du réseau de points de vente

Richou Voyages, ce sont aussi vingt agences de voyage, après les ouvertures, en 2008, de Rezé, Rochefort-sur-Mer et La Flèche. Avec l'objectif d'atteindre les « 23 agences d'ici à la fin de l'année », explique Daniel Richou. Les clients peuvent y trouver les produits Richou, qui représentent 70 % du chiffre d'affaires des agences, mais aussi des produits des tours opérateurs partenaires. Richou se vend très facilement et notre challenge est maintenant de développer les autres ventes. Le groupe travaille aussi sur deux nouveaux axes de développement : les séjours linguistiques, avec le département Euro Jeunes Séjours (cinquante groupes sur la saison 2009-2010), et réceptif, avec Euro Travel Concept, dirigé par le fils de Daniel Richou, Jean-François. Ce nouveau département, en synergie avec les autres activités du groupe, s'adresse aux professionnels du tourisme. Il est spécialisé dans l'organisation de voyages sur mesure pour des groupes à destination du grand Ouest, de la France et de l'étranger. Le groupe réfléchit également au déminage de son siège social pour pallier au manque de place dans ses locaux actuels. « Nous restons à Cholet et nous attendons être opérationnels fin 2010, indique Daniel Richou. Nous espérons aussi pouvoir concrétiser un ou deux rachats d'entreprises. Mais, notre développement doit rester régional, nous n'avons aucune ambition nationale. Notre force, aujourd'hui, c'est que nous connaissons nos clients et qu'ils nous connaissent. Nous voulons garder cette dimension d'entreprise régionale et familiale. »



« Le groupe Richou, dont le siège social est basé à Cholet, dispose aujourd'hui de vingt agences de voyage réparties dans le grand Ouest. Ses deux sociétés de transports comptent 95 autocars, dont 42 de grand tourisme, et 25 minibus. »

Site internet. « Un véritable point de vente supplémentaire et complémentaire »

En juin dernier, Richou Voyages a ouvert son agence de voyage en ligne. Réalisée en partenariat avec la société choletaise B & B communication, le nouveau site internet doit permettre, selon Daniel et Dominique Richou, de toucher une clientèle plus large.

Avec la mise en ligne du nouveau site, qu'est-ce qui a changé ?

Nous avions déjà un site internet, mais qui n'était pas marchand. Désormais, il est possible de tout acheter en ligne. L'ensemble du catalogue de produits Richou Voyages y est proposé. L'agence en ligne constitue en réalité notre 21^e point de vente.

Internet ne va-t-il pas concurren-

rencer les agences de voyage traditionnelles ?

Au contraire. Selon nous, le site internet est notre principal allié pour vendre du voyage. Les gens se renseignent sur internet, mais, souvent, ils viennent ensuite nous voir pour acheter leur voyage. Avec l'enjeu d'être conseillés et sécurisés. L'achat sur le net a une connotation virtuelle. Le client a besoin d'être rassuré avant de s'engager. Le contact humain reste essentiel.

Quels sont les produits les plus vendus sur le net ?

Des voyages dits « basiques ». Des produits pour lesquels les gens n'ont pas besoin de beaucoup d'informations : des week-ends à Paris ou à Londres, des shoppings en Espagne, des journées à Holiday Inn par exemple.

Les séjours voyages sont notamment vendus sur internet.

Richou Voyages poursuit son développement avec l'ouverture de nouvelles agences. Pourquoi êtes-vous partis, parallèlement, à la conquête du web ?

Disposer d'un site très performant est important. Nous nous devons d'être présents sur internet pour se rapprocher encore plus de nos clients. De la même manière que nous ouvrons de nouveaux points de ventes dans les dix départements où nous sommes déjà implantés. L'objectif est également de toucher une autre clientèle, plus jeune, plus autonome, mais aussi de nous faire connaître dans d'autres régions. En septembre, nous avons lancé

ÉTAPES

1952
Création de l'entreprise Richou, à Yveney, près de Cholet, par Aimé Richou et sa femme.

1956
Premier voyage organisé.

1979
Installation du siège social à Cholet. Premier voyage en avion à destination de la Tunisie.

1982
Premier tour à pied en Italie.

1983
Création de la première agence de voyage à Angers.

1990
Rachat de la société de transports Quéteuau, à Doué-la-Fontaine.

1991
Départ à la reconquête des footballeurs et reprise par les deux fils, Daniel et Dominique Richou.

15 décembre 1995
Un monde d'autant 500 est de bâtiments et 25 véhicules à Cholet. « Nous nous sommes mis en route à la conquête de nos clients. »

2000
L'entreprise est récompensée par l'Étoile du tourisme.

L'équipe dirigeante

Daniel et Dominique Richou, entrés respectivement dans la société en 1974 et 1980, ont repris, en 1991, les rênes de l'entreprise créée par leurs parents. Daniel Richou, président du groupe Richou, occupe le poste de gérant des deux sociétés d'agences de voyages (Richou Voyages et Quéteuau Voyages). Dominique Richou, directeur général du groupe, préside les deux sociétés de transports (Voyages Richou et Voyages Quéteuau). L'équipe dirigeante est complétée par Arny Grardreau (sœur de Daniel et Dominique Richou), responsable sociale, Franck Lenoir, directeur administratif et financier, Hervé Renoux, directeur commercial, Béatrice Richou, responsable production, et Jean-François Richou, responsable du département réceptif.



« Dominique Richou, directeur général, et Daniel Richou, président du groupe Richou. »

Le groupe Richou en bref

• **Activités et implantations.** Autocariste (Voyages Richou, à Cholet et Yveney, et Voyages Quéteuau, à Doué-la-Fontaine) et voyageur et agences de voyage (Richou Voyages et Quéteuau Voyages). Vingt agences de voyages réparties dans dix départements du grand Ouest.

• **Chiffre d'affaires.** 50,13 M€ en 2008 (Richou Voyages : 41,5 M€, Voyages Richou : 7 M€, Voyages Quéteuau : 950 K€, Quéteuau Voyages : 680 K€).

• **Effectif.** 220 personnes, dont 50 au siège.

• **Contacts.** Siège social : 24 rue Sad-Carnot, à Cholet. Tél. : 02.41.65.40.22. www.richou-voyages.fr, www.eurotravelconcept.com