

myGO :

Plateforme conviviale et polyvalente pour les agents de voyage

myGO a vu le jour il y a plus de dix ans en tant que prestataire de services pour les agences de voyage en Algérie, et s'est rapidement étendu à la Tunisie, la Turquie, le Maroc, le Sénégal et la Côte d'Ivoire. Depuis 2016, l'entreprise a son siège à Bruxelles, et aujourd'hui, plus de 8 000 agences de voyage à travers le monde utilisent myGO. Désormais lancé en Belgique et en Europe, myGO compte déjà plus de 280 agents de voyage belges qui font confiance à cette plateforme innovante. Nous avons assisté à une démonstration et nous nous sommes longuement entretenus avec Pascal Van de Moortel, Sales Manager pour la Belgique et le Luxembourg.

Pascal, comment décririez-vous myGO en une seule phrase ? Selon vous, qu'est-ce qui différencie réellement myGO des autres plateformes ?

"myGO est une plateforme B2B belge qui offre aux agents de voyage un large éventail de produits touristiques : hôtels, transferts, location de voitures, excursions, le tout à des tarifs compétitifs et avec un service client disponible 24/7 via un numéro de portable belge."

Vous insistez immédiatement sur le caractère belge. Pourquoi est-ce si important ?

"En effet, nous sommes une entreprise 100 % belge. Nos racines sont en Afrique du Nord, avec une forte implantation historique en Algérie, mais depuis 2016, nous sommes basés à Bruxelles. L'année dernière, nous avons décidé d'intensifier notre

développement sur le marché belge. Concrètement, cela signifie que les agents de voyage travaillent avec une entreprise belge et peuvent compter sur une équipe de service multilingue parlant anglais, français, allemand, turc et arabe. Et point essentiel : nous sommes joignables pas seulement par mail mais également par téléphone et Whatsapp. Nos clients savent qu'ils auront une vraie personne au bout du fil, quelqu'un qui comprend leurs besoins spécifiques et qui peut les aider. Ce contact humain fait toute la différence et inspire confiance."

Votre portefeuille d'hôtels est un élément clé de votre offre. Pourquoi est-ce votre produit phare ?

"Nous avons une offre très vaste, avec des contrats conclus à l'échelle mondiale. Grâce à des

collaborations directes et à une structure efficace, nos prix sont très souvent inférieurs à ceux des autres plateformes et ce dans 95% des cas. Je ne dis pas cela à la légère : lors de mes visites aux agences, j'encourage souvent les agents de voyage à comparer eux-mêmes, et à chaque fois, nos tarifs s'avèrent extrêmement compétitifs. Nous sommes un agrégateur qui compare avec d'autres systèmes de réservation pour proposer les meilleurs tarifs. De plus, notre technologie évolue constamment, notamment avec un deuxième centre de données capable de traiter plus de 35 000 demandes par minute. Notre département IT (Netstorming) est quant à lui situé en Italie, Mestre pour être précis et nos datacenters sont quant à eux uniquement répartis en Europe, ceci nous donne une grande sécurité et respectons les



lois GDPR. Depuis le début, nous avons mis l'accent sur les hôtels, et cette expertise s'étend désormais à d'autres services. Nous continuons d'investir dans la technologie et les négociations contractuelles, ce qui nous donne toujours une longueur d'avance sur la concurrence. En outre, notre offre est vaste et diversifiée : des petits hôtels de charme aux grandes chaînes internationales, il y en a pour tous les types de clients."

Pouvez-vous nous en dire plus sur ces autres services ?

"Bien sûr ! En plus des hôtels, nous proposons également des transferts. Cela permet aux agents de voyage de réserver

facilement et de manière flexible un transport de porte à porte, même entre des adresses privées, afin que les clients ne soient pas dépendants de points de prise en charge fixes. Le client reçoit même, la veille du départ, un message du chauffeur avec une photo de l'endroit où il sera pris en charge. Et le meilleur, c'est que les transferts peuvent être réservés jusqu'à deux heures avant le départ, idéal pour les situations de dernière minute. Ce genre de flexibilité est essentiel, car nous savons que les plans de voyage changent souvent et que les clients ont besoin de commodité. Notre service de transferts fonctionne dans de nombreux pays, et nous ne travaillons qu'avec des partenaires fiables, ce qui garantit une qualité de service constante et élevée."

Et vous proposez également la location de voitures, n'est-ce pas ?

"Oui, nous collaborons avec des entreprises de location de voitures renommées et offrons une large gamme de véhicules. Là encore, nous privilégions la simplicité d'utilisation et des prix compétitifs. Le service de location de voitures est entièrement intégré à notre plateforme, permettant aux agents de voyage de réserver facilement. Ce qui est remarquable avec notre service de location de

voitures, c'est que nous ne nous contentons pas de simplifier la réservation d'un véhicule : nous offrons également un large éventail d'options d'assurance. Les clients peuvent choisir ce qui leur convient le mieux, qu'il s'agisse d'une couverture complète ou d'une assurance de base. Et comme pour nos autres services, nous sommes transparents sur les coûts, sans frais cachés."

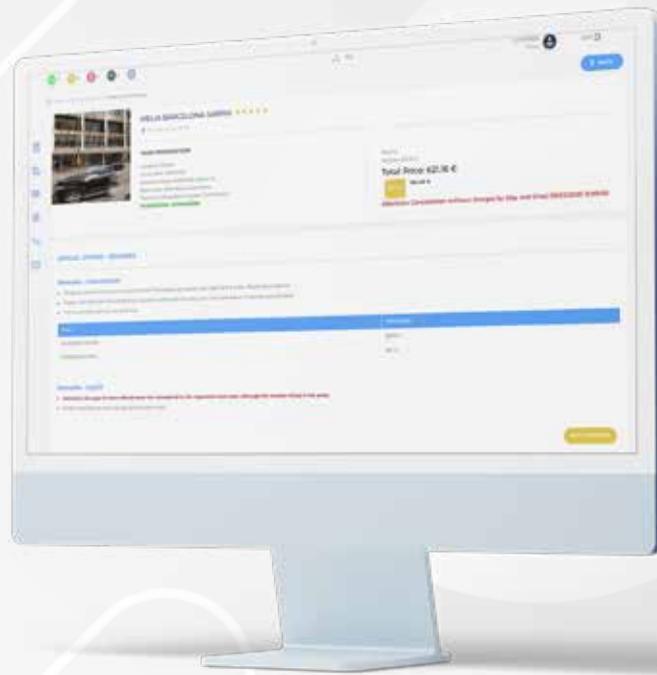
Lors de la démonstration, j'ai également vu des excursions. Pouvez-vous nous en dire plus ?

"En effet, nous proposons également un vaste choix d'excursions, des billets individuels aux circuits entièrement organisés. Cette flexibilité rend notre offre attrayante pour différents types de voyageurs. Sur presque toutes les destinations, il existe un large choix. Il ne s'agit pas seulement de visites touristiques classiques, mais aussi d'expériences uniques. Cela rend l'expérience du client beaucoup plus personnelle et authentique. Pour l'agent de voyage, c'est aussi intéressant de pouvoir proposer un package complet, sur lequel il peut également gagner une belle commission."

Vous êtes également actif en tant que DMC, principalement pour les groupes ?

"Oui, les voyages de groupe sont une part importante de notre offre, notamment dans les pays où nous opérons en tant que Destination Management Company (DMC), comme l'Algérie, le Maroc, la Tunisie, la Turquie et le Sénégal. Au Rwanda également, nous collaborons avec un partenaire de grande qualité. Mais nous prenons également en charge l'organisation pour des groupes dans des destinations européennes comme





l'Angleterre ou la France. Pour des groupes à partir de dix personnes, nous proposons des packages entièrement organisés, comprenant hébergement et excursions, adaptés aux besoins du groupe. Grâce à notre présence locale, nous offrons des expériences uniques et des tarifs compétitifs. Les demandes simples de groupes sont traitées sous 24 heures, tandis que les demandes plus complexes sont soigneusement élaborées. Notre équipe possède une grande expérience dans l'organisation de voyages de groupe, ce qui nous permet de répondre exactement aux besoins des groupes pour une expérience de voyage inoubliable."

Qu'est-ce qui rend myGO si attrayant pour les agents de voyage ?

"La plateforme myGO offre simplicité d'utilisation, personnalisation et flexibilité. Les agents de voyage peuvent personnaliser leurs comptes entièrement, par exemple avec leur propre logo et leurs préférences pour la facturation et les courriels. Ils peuvent également définir des marges sur les tarifs nets, configurer des délais de paiement et placer des options pour offrir plus de flexibilité à leurs clients. À partir du 15 décembre, nous ajouterons le paiement via code QR. De plus, myGO offre un excellent service client : nous sommes joignables 24/7 via un numéro d'urgence, et notre équipe multilingue est toujours prête à aider. Nous savons que l'industrie du voyage n'est pas un secteur 'neuf à cinq' : les problèmes peuvent survenir à tout moment, et c'est pourquoi nous pensons qu'il est essentiel d'être toujours disponibles. La plateforme n'est pas seulement conviviale, elle est également très

polyvalente. La possibilité d'ajouter sa propre marque la rend attrayante pour les agents de voyage qui souhaitent conserver leur identité. Tout, des réservations aux services supplémentaires, est facile à gérer depuis une seule interface. Cela fait de myGO un outil très séduisant pour travailler."

De nouvelles fonctionnalités sont-elles prévues sur la plateforme ?

"Absolument ! Nous travaillons sur l'ajout d'une nouvelle fonctionnalité : la réservation de vols. Nous sommes déjà accrédités IATA et actuellement, cette fonction est en phase de test. Mais nous souhaitons la rendre disponible au premier semestre 2025. Notre ambition est de devenir une véritable solution tout-en-un pour les agents de voyage, leur permettant de tout gérer depuis une seule plateforme. Et ce n'est pas tout : nous travaillons également à l'élargissement de nos options de réservation de trains. Les clients à la recherche d'options durables recherchent de plus en plus des alternatives à l'avion. En proposant également des voyages en train, nous répondons à cette demande croissante. Au final, nous voulons que les agents de voyage puissent tout gérer, qu'il s'agisse d'hôtels, de vols, de transferts, de location de voitures, d'excursions

ou de voyages en train, à partir d'un seul endroit. Cela permet de gagner du temps et d'augmenter l'efficacité, et c'est là tout l'objectif."

Quels sont vos projets pour le marché belge et comment comptez-vous les réaliser ?

"Nous voulons continuer à nous développer ici et renforcer notre équipe locale. Nous recherchons un collaborateur commercial interne qui travaillera depuis le bureau ou depuis chez lui pour soutenir nos activités commerciales, ainsi qu'un ou deux professionnels de la vente sur le terrain. L'objectif est d'établir un contact personnel avec les agences de voyage et d'accroître notre présence sur le marché belge. Nous souhaitons vraiment établir une relation de confiance avec les agents de voyage. Notre objectif est de bâtir des relations à long terme. Nous recherchons des personnes partageant notre vision et prêtes à s'investir dans le secteur du voyage. De plus, nous souhaitons participer à davantage d'événements et de salons pour accroître notre notoriété. Il est important que les agents de voyage nous connaissent personnellement, qu'ils voient notre plateforme et expérimentent à quel point elle est conviviale et polyvalente."