

PORTRAIT MARC LEIDELINGER - PRESIDENT FONDATEUR FREQUENT FLYER TRAVEL PARIS

Rencontre avec Marc Leidelinger, Président Fondateur de l'agence Frequent Flyer Travel Paris. A l'occasion des 15 ans de l'agence, il nous parle de son aventure entrepreneuriale, de sa vision du marché et un peu de lui. **Entretien exclusif !**

Bonjour Marc, vous êtes Président Fondateur de l'agence FREQUENT FLYER TRAVEL PARIS, en juin dernier, FREQUENT FLYER TRAVEL PARIS a fêté ses 15 ans d'existence. Votre agence se positionne sur le concept d'excellence agile, qu'est-ce que cela signifie exactement ?



Marc Leidelinger : Très concrètement, **l'excellence, c'est être au-dessus de ce que l'on est capable de bien faire au quotidien**, je dirai que nous sommes tels des athlètes de haut niveau, on vise la performance mais aussi la régularité et le maintien. Et l'agilité ça signifie, peu de niveau de hiérarchie, des circuits de décision très courts, de la liberté de mouvement et d'action pour chacun des collaborateurs au sein de l'agence.

Sur quoi s'appuie cette culture ?

ML : D'un point de vue personnel, il s'agit de mon éducation. **Donner le meilleur de soi-même et faire du mieux que l'on peut.** C'est comme ça que j'ai été élevé. Et puis d'un point de vue professionnel, c'est le résultat de ce que j'observe du métier depuis 30 ans. De ce que j'ai pu voir de bien, de très bien, dans les agences où je suis passé, chez mes confrères, mais également de ce que je trouve mal fichu et que je ne souhaite surtout pas reproduire.

Est-ce une façon de se différencier de la concurrence ?

ML : Très clairement. C'était justement le pilier fondateur lors de la création de l'agence en 2001. Je voulais prendre le contrepied des grands réseaux, qui par définition sont des multinationales, plutôt lentes et lourdes, à l'opposé de l'excellence agile.

Quels ont été les temps forts de ces 15 dernières années ?

ML : **Tous les jours sont des temps forts !** J'ai coutume de dire que Frequent Flyer Travel Paris c'est presque comme une vie humaine. L'agence est née en 2001, elle a grandi, s'est agrandie aussi. L'enfant qu'était pour moi Frequent Flyer Travel Paris est lui-même devenu parent et c'est ainsi que je suis devenu grand père, avec la naissance du département 24H en 2009. Mais il y a également eu d'autres moments décisifs, comme le changement de modèle économique en 2005, la crise mondiale en 2008 et les années particulièrement difficiles qui ont suivies.

L'EXCELLENCE AGILE AU SERVICE DE VOS VOYAGES

HUMAIN - SERVICE - TECHNOLOGIE

☎ Tél : +33 1 53 46 67 10 - Fax : +33 1 53 46 67 20

@ Email : contact@fftparis.com - Site : www.fftparis.com

✉ Adresse : 63 bis avenue Ledru Rollin - 75012 PARIS - FR

SAS au capital de 95 885 Euros - RCS Paris : 435 134 168

SIRET 43513416800010 - Code APE 7911Z - Assurance RCP : HISCOX

Garantie Financière : Groupama - IATA 20242084 - IM075100182

Paradoxalement, elles ont été une période de forts investissements pour l'agence : un déménagement dans des locaux entièrement refaits à neuf, le lancement d'un service 24H non sous-traité, pour garantir notre exigence de qualité de service, une migration de GDS, l'intégration de nouveaux SBTs et la création d'un nouveau backoffice avec ViaXoft... Autant de prises de risque qui ont forgé nos convictions et nos valeurs.

Aujourd'hui, nous récoltons ce que nous avons semé, le retour de nos investissements est positif. Nous bénéficions d'une croissance organique et nos objectifs de développement conjuguent une vision à court, moyen et long terme. Nous continuons de recruter à tous les niveaux d'expertise de l'agence.

Quelle est votre stratégie pour les années à venir ?

ML : Continuer à gérer cette croissance que je veux raisonnée, ciblée mais néanmoins ambitieuse. Avec un focus clair sur des équilibres fondamentaux. Aussi bien avec les salariés, les clients que les fournisseurs. Je souhaite que chacun puisse être dans une situation « gagnant/gagnant ».

Et puis continuer à faire vivre nos valeurs par des actes concrets d'exemplarité. **Exigence, éthique et proximité, sont devenues des repères intangibles et immuables que je souhaite que nous gardions à l'esprit**, même en doublant nos effectifs.

Quels sont vos principaux investissements ?

ML : Les ressources humaines. Lorsqu'on a cette exigence, qui est la nôtre, de délivrer un haut niveau de qualité de service, il faut se donner les moyens de recruter les bonnes personnes. Et pour cela améliorer les processus de recrutement, maintenir de bons niveaux de salaires, **investir dans la formation et faire du savoir être une véritable compétence**. Bien entendu, nous continuons également d'investir le meilleur de la technologie, au service de nos collaborateurs et de nos clients, mais le principal de nos investissements reste tout de même l'humain.

Quelle est votre vision du voyage d'affaires pour les prochaines années ?

ML : Je constate un élargissement des territoires à adresser, avec un marché qui se globalise et une expertise « globale » de plus en plus demandée. Notre appartenance au réseau international GSM nous permet d'avoir une vision assez nette des mouvements de globalisation. Et puis un élargissement des compétences de l'agence de voyages. **Aujourd'hui et plus encore demain, nous vendrons et nous gérerons, pour nos clients, des produits et des services qui n'ont plus rien à voir avec le voyage**. Je pense par exemple à la dématérialisation fiscale, la gestion des notes de frais, la formation, la conduite du changement, le consulting ou encore la maîtrise d'ouvrage.

Quel genre d'entrepreneur êtes-vous ?

ML : Autodidacte. J'ai toujours été guidé par une **soif d'apprendre et de comprendre**. Je connais tous les métiers de mon agence, j'aime aller au fond des sujets, comprendre ce qui n'est pas dit, ce qui n'est pas évident. **J'apprends en permanence, même à 50 ans !** Je n'ai pas été formaté dans une grande école. Je ne dis pas que c'est forcément bien, mais je pense que cela me permet de ne pas avoir de freins; ça laisse un côté ouvert, presque candide, ça oblige à **être en éveil constamment et en alerte sur tous les sujets**. Je vis mon quotidien comme un pionnier qui défriche un territoire vierge, ce que je fais également dans mes loisirs par ailleurs. Quand je suis au boulot, je m'imagine avec une machette à la main, en train de tracer mon chemin dans la jungle, je découvre au fur et à mesure, je défriche pour trouver des pépites, des idées, des solutions.

Quel est votre principal trait de caractère ?

ML : Je me qualifie souvent d'anxieux positif. Anxieux, parce que je me pose des questions tout le temps, pour éviter de faire les mauvais choix, pour anticiper. Et puis positif, car **de mon point de vue, il n'y a rien d'impossible**. Les 2 savamment dosés, je crois que ça permet d'enchaîner des phases de réflexion, d'action, d'analyse et d'obtenir des résultats.

Comment vivez-vous votre métier au quotidien ?

ML : **Avec passion**. J'ai rarement l'impression de travailler. Il y a même un côté grand jeu, très sérieux, certes, mais j'aime vraiment beaucoup mon métier. Je considère que mon métier fait partie de ma vie, et je vois la vie comme un grand terrain d'aventure. Je ne travaille pas, je vis. **Tout est étroitement mêlé, je vis mon métier comme je vis ma vie, avec passion, enthousiasme et énergie**.

Pour moi, il y a un côté artisanal, voire même artistique dans ce que je fais : je crée, j'imagine, je pense à comment les choses pourraient être dans 5 ans, dans 10 ans. Et j'avance...

Pour finir, quelques questions plus personnelles. Quelles sont les qualités que vous admirez le plus ?

ML : La persévérance et la rigueur. La résistance au stress et le calme.

Quel est votre plus grand rêve ?

ML : Je n'ai pas de rêve particulier. J'en ai plusieurs, beaucoup. Ils vont, ils viennent, des petits, des grands. Par exemple, des traversées de continents à moto comme l'Asie ou l'Amérique du Sud que j'ai eu la chance de sillonner, des sommets de montagne à gravir, des voyages comme l'Egypte par exemple, qui a été pour moi, un moment énorme. Et puis il y a aussi, des rêves pour la famille, pour mes enfants. Les enfants lorsqu'ils arrivent, c'est un rêve que tu dois entretenir toute ta vie. **Mais j'ai des tas de rêves, tout le temps et je m'efforce d'en réaliser le plus possible**.

Qu'aimez-vous par-dessus tout ?

ML : Mes enfants

Quelle est votre devise dans la vie ?

ML : « Aide-toi, le ciel t'aidera »