

1. Quels sont les enjeux clients ?

En ce début de 21^e siècle, la mobilité des personnes et des marchandises est une des clés majeures du développement économique et social de l'Europe. Pour la deuxième fois en 10 ans, l'industrie du **transport et du tourisme** a été frappée sévèrement par la crise. Dans le même temps, les mesures prévues de déréglementation intensifient les mouvements stratégiques et tactiques des acteurs du secteur, laissant le marché en pleine évolution.

Par ailleurs, pour la première fois en 5 ans, le **secteur aérien** est confronté à une diminution du trafic international de passagers et à la pire chute du trafic cargo depuis 7 ans. Les **aéroports**, les **compagnies aériennes** et les **tours opérateurs** doivent relever le défi de rationaliser leurs coûts tout en appliquant des stratégies innovantes pour attirer des passagers et casser la spirale de baisse du chiffre d'affaires. Les entreprises « historiques » sont challengées par les modèles low cost vis-à-vis desquels elles doivent se positionner.

L'enjeu sociétal consistant à développer les transports en commun (**transport public**) comme solution idéale aux problèmes environnementaux, de congestion, de besoins de mobilité et de développement économique, tout en offrant des opportunités avérées de développement, adresse un défi aux opérateurs du secteur. **Etats, Autorités organisatrices, opérateurs et gestionnaires d'infrastructures** doivent faire face à la demande accrue, aux besoins d'intégration des différents modes et offrir des solutions socio-économiquement acceptables.

La pression exercée par l'ouverture à la concurrence du transport public, dans le cadre du règlement OSP, pousse les acteurs du secteur à repenser les modèles économiques, adapter les organisations, refondre leurs approches clients et faire évoluer les systèmes de financement.

La globalisation des échanges met les **ports** et les **transports maritimes** au cœur de l'économie mondiale. En France, les engagements du Grenelle de la Mer les incitent à rechercher des stratégies permettant l'intégration multimodale, favorisant la coopération et garantissant la performance du secteur.

2. Quel est notre regard / notre position ?

EUROGROUP CONSULTING aide les principaux acteurs du secteur à décrypter les facteurs d'évolutions de marchés de plus en plus complexes, à anticiper les contraintes et les opportunités, et à manager les transformations à l'échelle locale et européenne. Nos interventions sont les suivantes :

- Définition du business model du secteur ou d'un opérateur
- Etudes de marché
- Accompagnement de restructuration ou opération de développement
- Conception d'offres, de politique tarifaire, évolution de la relation client et modèles de distribution

- Efficacité opérationnelle, notamment sur la production du service ou la performance des systèmes d'information
- Accompagnement humain des transformations en cours autour de la responsabilisation du management, le repositionnement des salariés au cœur du dispositif de performance, la rénovation du management des RH, le fonctionnement en mode projet...

3. Missions

- Autorités publiques : conventionnement des trains Corail et Inter Cités et création de l'autorité organisatrice, pilotage des grands projets d'infrastructure terrestre, mise en place d'une contractualisation entre Ministère et directions régionales
- Infrastructures : élaboration du projet stratégique, audit organisationnel des grands établissements infra conception et déploiement d'un dispositif de pilotage et de reporting des projets d'investissements
- Transport public : évolution de la politique tarifaire d'un opérateur de bus, évolution des offres de service, métiers et démarche managériale associée, politique et organisation de la relation clients à distance
- Travel/Tourisme : restructuration d'un opérateur de tourisme/ rapprochement de deux réseaux de distribution loisir
- Logistique : fiabilisation du chiffre d'affaires d'un transporteur de marchandises