



République du Sénégal

Un Peuple - Un but - Une Foi



NOUVELLE VISION DE MAREGA VOYAGES

2019 - 2029

Mars 2019

GENERALITES

L'environnement économique du Sénégal est marqué par le phénomène de la mondialisation de l'économie numérique qui entraîne l'ouverture et l'apparition de nouveaux marchés et l'accroissement de la compétition entre entreprises à forte capacité financière et managériale.

Cette apparition de nouveaux marchés a occasionné dans le cadre du pèlerinage une floraison d'agences de voyage qui expriment leur désir de conquérir une part importante de marché. Ce qui a favorisé le phénomène de concentration de grands groupes (agences de voyages, tour-opérateurs et établissements hôteliers).

Ce phénomène de concentration de grands groupes est motivé par la privatisation du Hajj en vue brandie par l'Etat du Sénégal, laissant, de facto, le choix aux agences de voyages de prendre le relai ; ce qui sous-entend que les voyagistes privés doivent assurer leur propre survie et leur rayonnement, en termes de performance.

Pour faire face aux nombreux changements qui s'opèrent au sein du marché du Hajj, **MAREGA VOYAGES** tend à saisir les opportunités ouvertes par l'agence de voyages de demain en vue de renforcer son portefeuille clientèle tout en mettant l'accent sur l'investissement technologique et l'innovation.

En effet, les technologies numériques et l'internet ont transformés profondément le milieu des affaires et du travail. C'est une véritable révolution technologique et industrielle semblable par son ampleur à celle qui a marqué le début du XXe siècle avec l'avènement de l'électricité, du téléphone, du moteur à essence et du cinéma.

C'est dans ce sens que la Direction Générale met en place une plateforme dénommée « **Réseau E-Services MAREGA VOYAGES** » en sigle **RES-MAREGA VOYAGES**.

PRESENTATION DE LA PLATEFORME

Considérée comme un modèle économique et social d'avenir, la plateforme **RES-MAREGA VOYAGES** est un outil d'échange économique qui permet de rapprocher plus que jamais, clients et prestataire. Elle a pour fonction la mise en relation entre l'offre et la demande.

RES-MAREGA VOYAGES aura pour missions de gérer les services suivants :

- ✓ Paiement en ligne : factures (eau, électricité, téléphone, etc.)
- ✓ Transferts d'argent
- ✓ Achat/vente Carte de crédit
- ✓ Billetterie
- ✓ Change
- ✓ Assurances
- ✓ Donation
- ✓ Portail sur le Hajj
 - Hajj /Epargne Hajj
 - Réservation Hajj
 - Oumra
 - Enjazz visas saoudia
 - Application visas (Etats-Unis, France, Angleterre)
- ✓ Courrier
- ✓ Etc.

Les fonctions suivantes seront intégrées dans le portail sur le Hajj :

- ✓ Refonte du site web

- ✓ Présentation d'un tableau d'amortissement
- ✓ Interaction avec Hajjalbayt
- ✓ Inscription au programme épargne Hajj
- ✓ Effectuer versement client
- ✓ Consultation compte client
- ✓ Imprimer relevés client
- ✓ Gestion profil client/admin
- ✓ Intégration alerte sms
- ✓ Entre autres.

Afin d'offrir plus d'autonomie à ses clients, **MAREGA VOYAGES** compte mettre en œuvre du **RES-MAREGA VOYAGES** qui permet de créer un voyage sur mesure. L'utilisateur pourra ainsi communiquer directement avec un agent pour la planification et la réservation de son voyage.

OBJECTIF DE LA PLATEFORME

L'objectif du **RES-MAREGA VOYAGES** est de faciliter l'organisation de voyages en ligne en « humanisant » la technologie. L'application se distinguera par l'accompagnement du client, puisque l'agent de voyages pourra contrôler les contenus affichés.

UTILITE DE LA PLATEFORME

RES-MAREGA VOYAGES permettra à **MAREGA VOYAGES** qui veut se positionner en pôle-position dans le concert du pèlerinage d'optimiser sa performance. Naturellement, la pérennité du développement de **MAREGA VOYAGES** dépendra de sa capacité d'adaptation aux tendances qui se font jour sur les plans économique, social, politique, environnemental et technologique. La réalisation de son potentiel au profit d'une croissance durable et inclusive est fonction des politiques équilibrées et des stratégies intégrées qu'elle va mettre en place.

L'ouverture d'agences de proximité de **MAREGA VOYAGES** dans toutes les régions du Sénégal permettra d'allier la qualité des services avec les avantages de rapidité, d'accessibilité et de compétitivité.

Ainsi, les agences régionales **E-Services MAREGA** qui vont gérer les produits du **RES-MAREGA VOYAGES** joueront le rôle de conseiller voyage à visage humain du fait que certains clients n'arrivent pas à avoir confiance au système de paiement en ligne ; ils préfèrent se rendre dans les espaces de vente, considérés comme un lieu de vie, d'échange et de convivialité.

Le déploiement des anciens de **MAREGA VOYAGES** est nécessaire et la personne affectée deviendra de facto le Chef d'Agence.

OUVERTURE DES E-SERVICES MAREGA

La Direction compte ouvrir :

- ✓ en étape 1 :
 - l'Agence de la MEDINA et consolider l'agence de MERMOZ
 - l'Agence de THIES
- ✓ en étape 2 :
 - les Agences de Tamba et de Bakel
- ✓ en étape 3 :
 - les Agences de Ourossogui /Matam et de Saint Louis

et ainsi de suite



