

« NOTRE ADN SE DISTINGUE PAR UNE ORIENTATION RÉVOLUE VERS LE CLIENT »



Doriane FUSTEC

MICE Managing Director AAA

En 1989, qu'est-ce qui a incité à créer le groupe de réceptifs AAA (Altanueva - Amahuaca - Akilanga DMC & Events) ?

Doriane Fustec : En 1989, le fondateur du groupe AAA, Frédéric Braun, fait le choix de se lancer dans l'activité réceptive, influencé par son attachement au Mexique et sa rencontre décisive avec Gérard Escartin, son associé de longue date. Notre entreprise s'est progressivement développée à travers différents pays, au gré des rencontres et des opportunités, jusqu'à la création d'Akilanga en 1992 et d'Amahuaca en 2002. Chaque initiative s'inspire de modèles similaires tout en tenant compte des spécificités propres à chaque contexte, reflétant ainsi notre engagement à créer des expériences uniques et adaptées à chaque destination.

Quelle est votre valeur ajoutée pour les professionnels du tourisme du secteur événementiel ?

Doriane Fustec : Notre ADN, depuis notre création, se distingue par une orientation

révolue vers le client, à rebours de la pratique de nos pairs. Notre modèle est singulier : en possédant une connaissance approfondie de notre marché et surtout de nos clients, de leurs attentes et de leurs spécificités, nous avons délibérément placé celui-ci au cœur de notre activité vers la destination. Notre approche, axée sur les besoins et la satisfaction du client, assure une expérience unique et personnalisée, garantissant ainsi une cohésion totale entre notre démarche et nos valeurs.

Quels sont vos engagements afin de répondre aux demandes pour des événements toujours plus responsables ?

Doriane Fustec : Notre engagement en matière de RSE revêt une dimension principalement sociétale. En interne, nous accordons une attention particulière au bien-être de nos employés, en garantissant des salaires conformes aux normes locales et en favorisant les politiques de recrutement ancrées dans les communautés locales pour soutenir le développement économique des régions où nous opérons. Au-delà de nos activités internes, nous nous investissons activement aux côtés de petites associations locales ou d'ONG proposant des projets à court terme, à faible budget et à impact mesurable. Ces initiatives, telles que notre partenariat avec l'association Action Directe Sererit*, nous permettent de nous engager de manière concrète sur nos destinations et offrent à nos clients la possibilité de s'impliquer dans des actions ayant un réel impact social et environnemental.

Pourquoi avoir fait entrer le fond d'investissement Marietton Investissement au capital du groupe AAA ?

Doriane Fustec : L'intégration de Marietton Investissement au capital du groupe AAA découle de la remarquable expansion du groupe de réceptifs AAA, actif dans 13 pays d'Amérique latine et d'Afrique. Cette croissance a capté l'intérêt de Marietton Investissement, une entreprise désireuse de diversifier son

portefeuille d'investissements dans le secteur touristique, soutenue par le fonds spécialisé Certares. Cette décision stratégique a été guidée par la vision de Frédéric Braun, fondateur du groupe AAA, qui cherchait à renforcer et à pérenniser les marques Altanueva, Amahuaca et Akilanga. En intégrant le capital de Marietton Investissement tout en conservant la direction opérationnelle de ces marques, Frédéric Braun a assuré leur continuité et leur expansion tout en bénéficiant du soutien financier et de l'expertise stratégique de cet investisseur. Cette collaboration renforcée confère une impulsion supplémentaire au groupe AAA, consolidant ainsi sa position sur le marché touristique tout en préservant son engagement envers l'excellence opérationnelle et le service clientèle.

Quel message voudriez-vous faire passer aux organisateurs d'opérations MICE ?

Doriane Fustec : AAA représente un modèle singulier, toujours en évolution, flexible et à la recherche de nouvelles stratégies de développement. Nous aspirons à l'innovation et à l'excellence dans notre approche envers notre clientèle MICE et haut de gamme. Mais au-delà de tout cela, AAA incarne avant tout une philosophie : celle de créer des liens de confiance essentiels pour travailler dans le respect de chacun, que ce soit nos clients, nos équipes ou nos partenaires locaux.

* <https://direct-action-sererit-england.jimdosite.com/our-actions>

Propos recueillis par Dominique Pourrias

