



Schweizerischer Reisebüro-Verband  
Fédération Suisse des Agences de Voyages  
Federazione Svizzera delle Agenzie di Viaggi  
Swiss Federation of Travel Agencies



Institut für Systemisches Management  
und Public Governance

Universität St.Gallen



**MONDIAL**  
**ASSISTANCE**

## **Les agences de voyages gardent la confiance des clients!**

Zurich, 6 septembre 2011. **Après les valeurs à la baisse enregistrées l'an dernier, les agences de voyages sont parvenues en 2010 à stabiliser leur chiffre d'affaires et à améliorer légèrement leur marge. C'est l'une des conclusions qui ressort de la dernière étude menée par la Fédération Suisse des Agences de Voyages en collaboration avec l'Institut de management systémique et de gouvernance publique, Université de St-Gall. Les résultats de l'enquête représentative réalisée par Mondial Assistance montrent que les gens recommencent à voyager nettement davantage. La souscription d'assurances de voyage a par ailleurs atteint un nouveau niveau record.**

### **Les agences de voyages sortent leur épingle du jeu malgré un contexte difficile**

Le chiffre d'affaires moyen par agence de voyages (CHF 5'317'000) est resté stable par rapport à l'an passé (CHF 5'300'000) pour un rendement net en très légère augmentation de 0.8% à 1%. Les valeurs des précédentes années record n'ont cependant pas pu être atteintes. C'est ce que révèle la dernière enquête menée par la Fédération Suisse des Agences de Voyages et à laquelle ont pris part 429 agences de voyages (taux de participation supérieur à 60%). Malgré l'intensité de voyage à la hausse, le résultat de l'année en cours ne devrait cependant présenter qu'une modeste amélioration.

### **Influence accrue de l'évolution des taux de change sur le comportement des clients**

Les agences participantes tablent sur une croissance modérée des destinations européennes, l'Espagne, la Turquie, la Grèce et l'Italie arrivant en tête de peloton. L'évolution est tout autre pour les destinations outre-mer: parmi celles à plus fort potentiel de croissance, les entreprises interrogées citent l'Amérique du Nord et l'Australie, ainsi que l'Asie avec quelques réserves. La croissance observée aux Etats-Unis est à mettre au compte du cours très favorable du dollar. Le Moyen-Orient est le grand perdant, ce qui ne surprend guère au vu des événements actuels.

### **Différences liées aux produits pour les réservations en ligne**

La grande majorité des entreprises participantes estime toujours que le chiffre d'affaires généré par les réservations en ligne continuera de progresser à l'avenir. De fait, les personnes qui voyagent à titre individuel et organisent elles-mêmes leur séjour sont de plus en plus nombreuses. Les agences de voyages s'attendent par conséquent à une baisse ou au mieux à une stagnation en ce qui concerne les voyages faciles à réserver, par exemple voyages intervilles et vacances balnéaires en Europe. Les offres personnalisées telles que les circuits sur mesure et les Fly & Drive organisés, font en revanche partie des secteurs à potentiel de croissance. Il en va de même pour les croisières. En réponse à cette évolution, les agences de voyages sont toujours plus nombreuses à mettre sur pied leurs propres sites et canaux en ligne dans le but de simplifier les réservations. Elles se concentrent aussi davantage sur un service de conseil personnalisé, raison pour laquelle elles investissent dans la formation et le perfectionnement de leurs collaborateurs ainsi que dans des mesures visant à fidéliser la clientèle.

### **Pour de plus amples informations, veuillez vous adresser à:**

Walter Kunz, directeur, Fédération Suisse des Agences de Voyages, téléphone 044 487 30 55,  
[kunz@srv.ch](mailto:kunz@srv.ch)

Prof. Dr Christian Laesser, Institut de management systémique et de gouvernance publique, Université de St-Gall, téléphone 071 224 25 25, [christian.laesser@unisg.ch](mailto:christian.laesser@unisg.ch)

### **Mondial Assistance: étude sur le comportement en matière de réservations de voyages**

Une étude représentative sur le comportement de la population suisse en matière de réservations de voyages a été menée pour la 17<sup>e</sup> fois en collaboration avec l'Institut Link de Lucerne. Stefan Vierling, CEO adjoint de Mondial Assistance, estime que ces enquêtes annuelles réalisées depuis 1994 revêtent une très grande importance dans le cadre de la définition des stratégies et du développement de nouveaux produits innovants, tant pour le secteur tourisme de Mondial Assistance que pour ses partenaires commerciaux.

### **Voyages en nette augmentation**

Après l'année 2009 marquée par la crise économique, 2010 enregistrait déjà une tendance positive sur le plan des voyages. Cette reprise s'est poursuivie: en 2011, Monsieur et Madame Suisse partent en voyage 2,7 fois en moyenne pour une durée de trois nuitées au minimum, ce qui correspond à une augmentation de près de 4% par rapport à l'année dernière et de 17% environ par rapport à 2009.

### **Préparation des voyages: prix, qualité et sécurité**

Les clients sont très bien renseignés sur les offres, le pourcentage de la population connectée à Internet avoisinant aujourd'hui 97%. Ils ont dès lors une idée et des attentes précises en ce qui concerne leurs voyages. La sécurité personnelle occupe une place primordiale pour les voyageurs, dont les plus grandes craintes ont trait aux troubles et aux actes terroristes sur leur lieu de destination. «Par bonheur, il est extrêmement rare que les touristes soient menacés dans la réalité», précise Stefan Vierling. «Les véritables problèmes qu'ils rencontrent sont surtout liés aux retards ainsi qu'à la perte de bagages et presque la moitié des personnes interrogées déclare n'avoir encore jamais vécu de mauvaise expérience en voyage».

### **Importance croissante des conseils aux 65+**

Bien que les «best agers» s'informent toujours davantage en ligne, une augmentation des réservations via l'agence de voyages a pu être observée pour ce groupe de population. Stefan Vierling explique: «Les personnes âgées de 65 ans et plus apprécient les conseils approfondis et aiment réserver dans leur agence habituelle. La génération plus jeune et généralement active sur le plan professionnel manque souvent de temps pour recourir à cette solution».

### **Niveau record pour les assurances de voyage**

Conséquence logique de ces intenses préparatifs de voyage, la tendance à réserver tôt persiste en 2011 aussi. Les voyageurs souhaitent obtenir la meilleure prestation possible pour leur argent et veulent être certains que ces dépenses sont assurées en conséquence. Au vu du plus grand besoin de sécurité, il n'est guère étonnant que le taux de souscription d'assurances de voyage atteigne cette année le niveau record de 62%, avec une nouvelle augmentation d'un point de pourcentage par rapport à l'année passée.

L'étude détaillée peut être commandée auprès de Mondial Assistance (tél. 044 283 32 22) ou téléchargée sur [www.mondial-assistance.ch](http://www.mondial-assistance.ch).

### **Pour de plus amples informations, veuillez vous adresser à:**

Stefan Vierling, CEO adjoint Mondial Assistance, téléphone 044 283 31 30  
[stefan.vierling@mondial-assistance.ch](mailto:stefan.vierling@mondial-assistance.ch)