

Rapport annuel 2023/2024



Table des matières

1	Avant-propos du président	2
2	La Fédération	4
3	Avant-propos de la directrice	8
4	Gros plan sur les secteurs d'activité	10
	Politique : Quel avenir pour la loi sur les voyages à forfait ?	10
	Formation et perfectionnement : Débuts prometteurs et perspectives réjouissantes	13
	Vol : Engagement en faveur de bonnes conditions cadres	16
	Durabilité : Il est urgent de voyager de manière plus responsable	18
5	Gros plan sur les services	21
	Communication : Soutien dans l'intérêt de la branche	21
	Membres et services : Créer une valeur ajoutée concrète	24
6	Finances	27
	Bilan / Résultat de l'exercice / Annexe aux comptes annuels / Budget	
7	Mutations de membres	34



Notre modèle commercial tient la route en dépit d'un contexte difficile



Martin Wittwer
Président

Chers membres,

C'est pour moi un plaisir de présenter le rapport annuel portant sur l'exercice écoulé et de rendre ainsi compte à nos membres, ainsi qu'aux différentes parties prenantes de la branche des voyages, des activités et évolutions au sein de notre fédération. Dans le présent avant-propos, je commencerai par passer en revue l'exercice écoulé avant de m'exprimer sur les défis et opportunités à venir.

Rétrospective 2023/24

Notre secteur a été confrontée à des défis de taille au cours de l'exercice écoulé. Comme déjà évoqué l'an dernier, la situation politique internationale s'est dégradée avec des incidences non seulement sur notre société, mais également sur l'économie touristique. Les tensions géopolitiques créées par les conflits armés en Ukraine et au Proche-Orient ont radicalement modifié le contexte mondial. À cela s'ajoute la pression croissante sur la politique climatique et migratoire en Europe, un facteur qui polarise encore plus la société.

En dépit de ce contexte difficile, les affaires réalisées tant en été qu'en hiver se sont maintenues au niveau de l'année précédente, voire ont atteint un niveau légèrement supérieur. Ce résultat montre

clairement que notre modèle commercial, basé sur la sécurité et le conseil personnalisé, est solide et viable à long terme.

Le changement structurel du secteur des voyages a occupé une place centrale durant l'année passée. La décision de Migros de se séparer de son dernier grand généraliste a profondément affecté la branche. Au même titre que la faillite de FTI intervenue à la veille des vacances d'été. Nous pouvons nous montrer fiers du professionnalisme dont nous avons fait preuve pour surmonter cette crise, collectivement en tant que branche et en collaboration avec toutes les parties impliquées. Grâce à notre garantie des fonds de la clientèle, aucun client n'a subi de dommages financiers et le public ainsi que la presse ont réagi de manière modérée. Ce qui démontre une fois de plus l'importance de cette garantie – sur laquelle nous devons encore davantage mettre l'accent dans notre communication.

Autre sujet à la une des médias, le surtourisme qui s'impose de plus en plus dans l'opinion publique. Même si les agences de voyages n'ont pas forcément accordé une attention primordiale à cette problématique, nous ne devons pas l'occulter. Le tourisme est certes essentiel pour l'économie de nombreuses destinations, mais les fruits de la prospérité doivent être répartis équitablement et les inquiétudes de la population locale sont à prendre au sérieux. Dans les grandes villes en particulier, il faut des règles claires pour réguler l'influence incontrôlée de plateformes comme Airbnb.

Perspectives 2025

Les clientes et clients suisses ont toujours autant envie de voyager et nous sommes en mesure de réaliser leurs rêves de vacances. La tendance à privilégier des offres de voyage individualisées conçues sur mesure reste forte et nos clients sont prêts à payer davantage pour la qualité et la tranquillité – même s'ils sont plus sensibles au facteur prix. Les voyages en avion devraient continuer d'augmenter, tandis que la hausse des températures influencera le choix des destinations et des périodes de vacances. L'étude d'Allianz présentée dans le cadre de la conférence de presse de cette année livre une analyse approfondie de ces tendances.

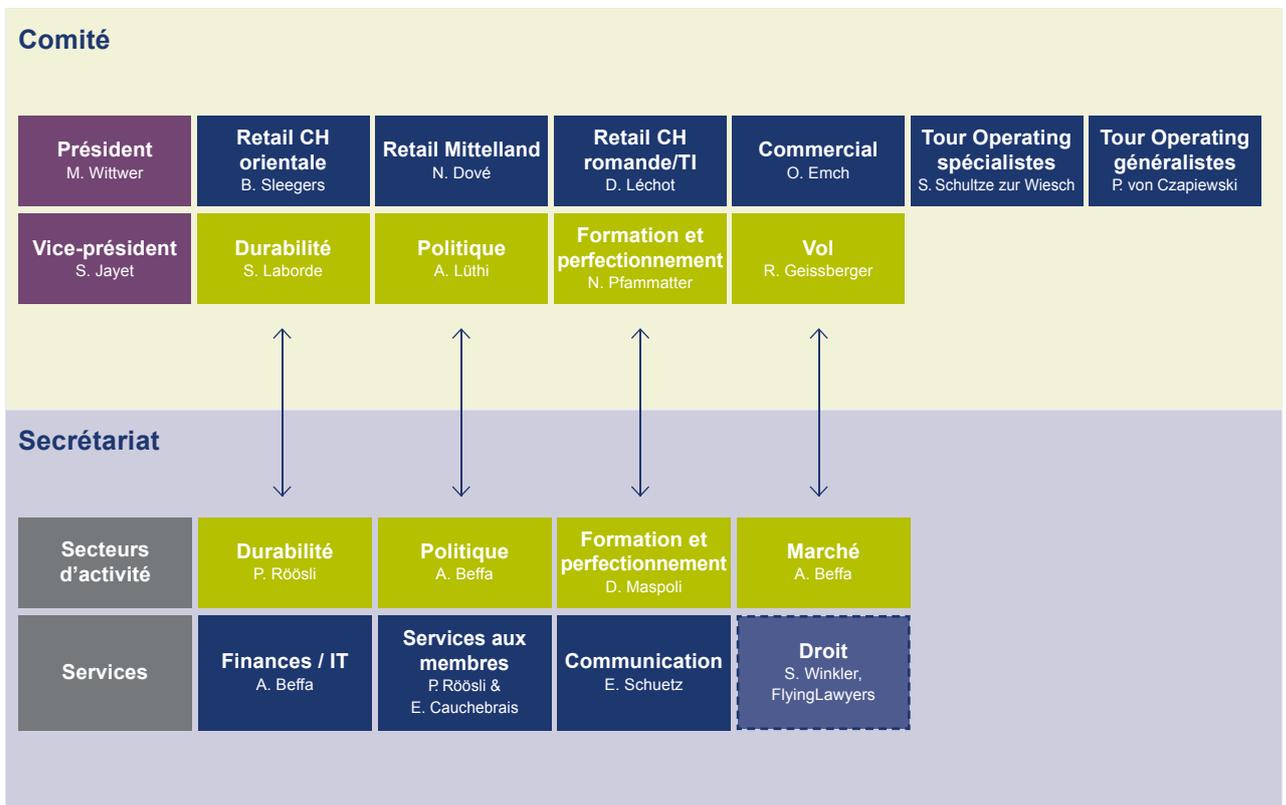
Le conseil personnalisé demeure un atout majeur, l'intégration des réseaux sociaux et le recours à l'intelligence artificielle jouant un rôle de plus en plus important. Dans le même temps, il s'agit d'actualiser en permanence la « boîte à outils » informatique afin de s'adapter aux exigences et technologies les plus récentes.

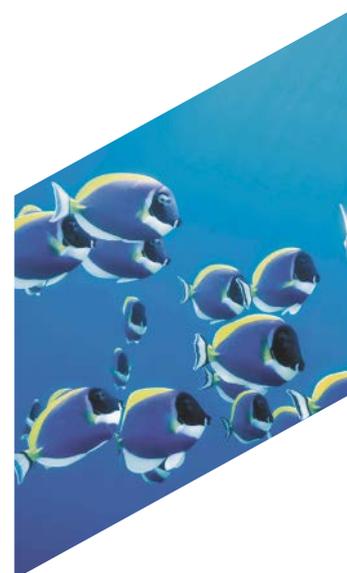
Pour terminer, j'aimerais adresser mes sincères remerciements à tous les membres de la Fédération Suisse du Voyage. C'est grâce à votre soutien et à votre confiance que nous parvenons ensemble à traverser des périodes difficiles. Un merci tout particulier revient au comité, dont l'appui stratégique et l'engagement nous ont permis de réagir de manière coordonnée aux défis de l'année écoulée. Je tiens également à remercier le secrétariat qui, par son travail professionnel et son investissement malgré l'absence d'Andrea Beffa en congé maternité, a contribué au bon fonctionnement et au développement de la Fédération.

Ensemble, nous avons su faire face à un grand nombre de défis et avons atteint les objectifs que nous nous étions fixés. Je me réjouis de poursuivre notre collaboration et suis convaincu que nous mettrons tout en œuvre pour que le succès soit aussi au rendez-vous dans les années à venir.



Structure organisationnelle





Comité



Martin Wittwer
Président



Natalie Dové
Retail Mittelland
Propriétaire Nussbaumer
Reisen AG, Burgdorf



Roger Geissberger
Responsable du ressort Vol
Chairman Knecht Reisen,
Windisch



David Léchet
Retail CH romande/TI
Directeur général
Indalo Space SA



Nicole Pfammatter
Responsable du ressort
Formation et perfectionnement
CEO Hotelplan Suisse



Birgit Slegers
Retail CH orientale
Responsable d'équipe Tourisme
Helbling Reisen



Stéphane Jayet
Vice-président et responsable
Formation et perfectionnement
Suisse romande
Dir. VT Vacances SA, Ecublens



Olivier Emch
Commercial
Administrateur et directeur général
Executive Travel SA, Genève



Sonja Laborde
Responsable du ressort Durabilité
Co-présidente TPS /
GTS Global Travel Services SA



André Lüthi
Responsable du ressort Politique
CEO Globetrotter Group AG,
Bern



**Stephanie Schulze
zur Wiesch**
TO spécialistes
CEO DERTOUR Suisse AG



Philipp von Czapiewski
TO généralistes
CEO TUI Suisse, Zürich



Secrétariat



Andrea Beffa
Directrice



Elodie Cauchebrais
Services aux membres
Suisse romande
(depuis mai 2024)



Oliver Kilguss
Formation et perfectionnement
(jusqu'en décembre 2023)



Daniela Maspoli
Formation et perfectionnement
(depuis février 2024)



Patricia Rööfli
Services aux membres
Suisse alémanique, events,
durabilité



Elisha Nicolas Schuetz
Communication



Responsables de ressort secteurs d'activité

Nicole Pfammatter	Formation et perfectionnement
Roger Geissberger	Vol
Sonja Laborde	Durabilité
André Lüthi	Politique

Départements par piliers

Birgit Slegers	Retail Suisse orientale
Natalie Dové	Retail Mittelland
David Léchet	Retail Suisse romande/Tessin
Olivier Emch	Commercial
Stephanie Schulze zur Wiesch	TO spécialistes
Philipp von Czapiewski	TO généralistes

Présidents d'honneur et membres d'honneur

Urs Bauer	Président d'honneur
Max E. Katz	Président d'honneur
Marcel Hausheer	Membre d'honneur
Kurt Heiniger	Membre d'honneur
Marcel Herter	Membre d'honneur
Walter Kunz	Membre d'honneur
René Loosli	Membre d'honneur

Organe de révision

Daniel Rieser	Rechnungswesen & Verwaltungs-Service RVS AG 8200 Schaffhouse
---------------	---



Ensemble au service de la branche



Andrea Beffa
Directrice

Cette année aussi, nous avons axé nos réflexions et projets sur la volonté d'offrir une valeur ajoutée à nos membres. Je tiens dès lors à exprimer mes sincères remerciements aux différents groupes de travail, réunissant des personnes engagées issues du cercle de nos membres, qui s'investissent en faveur de cette valeur ajoutée.

Un grand merci

Dans le domaine de la formation et de la formation continue, il est essentiel que les expert-e-s fonctionnant au sein des diverses instances garantissent une formation professionnelle, mais assurent aussi un soutien optimal aux entreprises dans le cadre de la réforme « Employé-e-s de commerce 2023 ». Mes remerciements vont à toutes celles et ceux qui se sont impliqués dans l'organisation et la réalisation de la procédure de qualification.

Grâce aux compétences du groupe de travail Vol, nos membres profitent de précieuses informations qui ont notamment été dispensées au travers des webinaires de l'Academy FSV. Par ailleurs, les réunions trimestrielles entre le groupe de travail Vol de la FSV et les responsables de Swiss ont permis d'instaurer des échanges réguliers, francs et ouverts, qui nous offrent la possibilité d'exposer les préoccupations de notre branche.

Le groupe de travail Durabilité s'était fixé cette année pour objectif de sensibiliser au mieux nos membres à la question du développement durable et de les soutenir sur cette voie. C'est dans ce but qu'a été lancé le « Sustainable Travel Challenge ». L'Academy FSV sur la thématique du développement durable ne se limite pas à des aspects en particulier, mais couvre le plus grand nombre possible de secteurs importants pour l'avenir du tourisme. Le « Sustainable Travel Challenge » a rencontré un vif succès ; près de 500 participant-e-s s'y étaient inscrit-e-s à fin septembre.

Afin d'assurer à l'avenir une plus large concertation et une meilleure représentation des intérêts au sein de la branche, le comité de la FSV a décidé d'élargir le groupe de travail Politique. Luc Vuilleumier, David Léchet, Roger Geissberger et Philipp von Czapiewski ont ainsi rejoint le groupe de travail placé sous la responsabilité d'André Lüthi. Je remercie toutes les personnes impliquées pour leur volonté de s'engager au service des intérêts de la branche au niveau politique.

Le comité s'est lui aussi investi sans compter en faveur de la branche en développant de nouveaux projets et thématiques – un grand merci pour la collaboration toujours très constructive. Et last but not least : merci au secrétariat qui, surtout pendant mon congé maternité, ensemble avec notre président Martin Wittwer s'est engagé corps et âme pour développer et concrétiser tous les projets et assurer le bon fonctionnement de la Fédération en mon absence.

Relever les défis ensemble

Il me tient à cœur que nous pratiquions une communication proactive dans le but, entre autres, que les médias se fassent l'écho des sujets importants pour notre secteur. Lors des diverses interviews que nous avons données, nous avons toujours essayé de souligner les aspects positifs des réservations effectuées via les différents canaux de la branche des voyages ainsi que les avantages de la garantie des fonds de la clientèle. Assurer une communication transparente et aussi complète que possible dans le cadre de la faillite de FTI s'est avéré un défi de taille – que nous avons su, selon moi, relever avec succès.

Le nouveau service juridique de Sophie Winkler, avocate chez FlyingLawyers, introduit l'an dernier a été fortement sollicité. Je me réjouis que nos membres profitent d'une réelle valeur ajoutée par le biais de cette consultation juridique – qu'il s'agisse de questions liées au droit du travail, au champ d'application de la loi sur les voyages à forfait, aux droits des voyageurs en cas de changement de programme ou d'itinéraire ou, plus récemment, au contrôle des indemnités de chômage partiel par le SECO.

Nous avons déjà réussi à recruter quelques nouveaux membres au cours de l'exercice écoulé. Je suis très heureuse que nous soyons parvenus à convaincre des agences de voyages de s'affilier à la FSV grâce à notre communication proactive et notre soutien efficace durant la période difficile de la faillite de FTI. Bien entendu, nous continuerons de tout mettre en œuvre pour acquérir de nouveaux membres actifs et passifs et agrandir ainsi notre communauté. C'est ensemble que nous relèverons activement les défis à venir et que nous défendrons les intérêts de notre branche. Je m'en réjouis d'ores et déjà !



Politique : Quel avenir pour la loi sur les voyages à forfait ?



André Lüthi
Responsable du ressort
Politique

Le projet de directive européenne sur les voyages à forfait présenté à Bruxelles a suscité des débats animés en Allemagne et ailleurs. Quelle est la position de la Suisse ? Nous avons posé la question à Berne et avons reçu une réponse réjouissante des conseillers fédéraux Elisabeth Baume-Schneider et Beat Jans (voir en détail ci-dessous). Les autorités politiques nous suggèrent clairement d'attendre et c'est ce que nous allons faire. L'affaire débouchera certainement sur un délicat exercice d'équilibre entre protection des consommateurs et viabilité économique pour les entreprises. Il faut se préparer à ce que le processus dure encore deux à quatre ans – la FSV reste mobilisée.

Courrier adressé au Conseil fédéral

La proposition de la Commission européenne relative au projet de mise à jour de la directive européenne sur les voyages à forfait suscite des craintes connues, à savoir que les dispositions et contraintes réglementaires de la révision risquent de pénaliser les agences de voyages. La question est de savoir si la Suisse doit adapter la nouvelle réglementation ou élaborer sa propre solution. Pour nous, en tant que FSV, cela signifie qu'il s'agit de procéder à des clarifications approfondies à Berne en ce qui concerne la situation de la loi fédérale sur les voyages à forfait – et d'évaluer

dans le même temps le positionnement de la Suisse par rapport à la révision de la directive européenne sur les voyages à forfait.

Une demande en ce sens a déjà été adressée à la conseillère fédérale Elisabeth Baume-Schneider au mois de novembre 2023. Dans sa réponse, la conseillère fédérale confirme que les travaux portant sur la loi fédérale sur les voyages à forfait sont temporairement suspendus pour différentes raisons et se positionne comme suit : « Dès qu'il sera possible d'évaluer l'évolution du droit européen, il faudra procéder à une nouvelle appréciation. Et toutes les options sont ouvertes quant à une reprise des réglementations européennes modifiées : le législateur suisse est libre de décider de reprendre les nouvelles règles européennes entièrement, partiellement, sous une forme modifiée ou de ne pas les reprendre du tout. »

Pour Elisabeth Baume-Schneider, il va en outre de soi que les travaux sur le droit du voyage ne doivent se poursuivre « qu'en impliquant la branche sous une forme appropriée, par exemple au travers de l'organisation d'une nouvelle table ronde ». C'est précisément ce qui est essentiel à nos yeux : nous voulons être associés à la démarche de manière à pouvoir soulever des questions et intervenir sur certains points, ceci afin que l'élaboration de la loi fédérale n'ait pas un impact négatif pour la branche des voyages.

Depuis le mois de janvier, le conseiller fédéral Beat Jans dirige le Département fédéral de justice et police. Nous avons contacté le DFJP pour solliciter

une entrevue personnelle avec le conseiller fédéral Beat Jans. Un premier entretien visant en premier lieu à réaffirmer notre présence au niveau politique et à manifester notre volonté de coopérer activement – et d'éviter ainsi une reprise telle quelle de la loi européenne. Le conseiller fédéral Beat Jans nous a assuré qu'il était également dans son intérêt que le secteur des voyages soit impliqué : « Pour moi aussi, il va de soi que la branche doit être associée aux futurs travaux en matière de droit du voyage. Je vous remercie par conséquent de mettre à notre service votre expérience pratique ainsi que vos compétences professionnelles. » L'Office fédéral de la justice nous contactera en temps voulu.



La conseillère fédérale Elisabeth Baume-Schneider et le conseiller fédéral Beat Jans ont réaffirmé leur volonté de collaborer avec la branche des voyages.

Élargissement du groupe de travail Politique

Même si le secteur des voyages a réussi à faire entendre sa voix à Berne, nous sommes convaincus que seule l'union de nos forces au niveau du travail politique nous permettra de renforcer notre crédibilité. Conformément au credo « une association, une voix ». Dans le but d'assurer à l'avenir une plus large concertation et une meilleure représentation des intérêts au sein de la branche, le comité de la FSV a décidé d'élargir le groupe de travail Politique et d'y intégrer également Luc Vuilleumier de STAR.

Luc Vuilleumier, David Léchet, Roger Geissberger et Philipp von Czapiewski ont ainsi rejoint le groupe de travail en mars 2024, au sein duquel ils s'investiront au service des intérêts de la branche des voyages sur le plan politique. Outre André Lüthi, responsable du ressort Politique, Martin Wittwer et Andrea Beffa continueront de s'engager au sein du groupe et veilleront, dans le futur aussi, à faire entendre notre voix

sous la Coupole fédérale. Ce sont le responsable André Lüthi, ainsi que le président ou la directrice, qui se chargeront de présenter les requêtes du groupe de travail à Berne. La première réunion du groupe de travail Politique s'est tenue le 22 août 2024.

Adhésion au comité Pro Flughafen

Le 3 mars 2024, les citoyennes et citoyens zurichois ont décidé d'accepter en votation le projet d'allongement des pistes de l'aéroport de Zurich. Nous avons adhéré au comité Pro Flughafen et nous sommes engagés avec conviction en faveur du OUI, car l'amélioration de la sécurité et de la ponctualité constitue un élément capital, tant pour la Fédération que pour les voyageurs. L'aéroport de Zurich n'est pas seulement la porte suisse sur le monde. C'est aussi un important pourvoyeur d'emplois, qui joue en outre un très grand rôle pour notre économie et le tourisme.

Après presque 50 ans, le système de pistes sera adapté pour la première fois – une avancée nécessaire attendue de longue date, dans la mesure où le prolongement des pistes est essentiel pour développer l'exploitation de l'aéroport et améliorer la stabilité des opérations aériennes. Le oui du peuple zurichois constitue une étape importante sur la voie de la réalisation de l'allongement des pistes et nous espérons maintenant que ce projet se concrétisera le plus rapidement possible.

Le comité au Palais fédéral

Le 20 août 2024, le comité s'est réuni sous le signe de la politique. En effet, après la séance proprement dite dans le fameux « Bundesrats-Sääli » de l'Entrecôte Fédérale – sorte d'antichambre du pouvoir où maints jalons politiques ont été posés au fil des décennies – le comité a eu la chance de participer à une visite guidée passionnante du Palais fédéral. Le conseiller national Lars Guggisberg nous a offert la possibilité de jeter un coup d'œil dans les coulisses de la vie politique, tout en répondant à nos questions. Pour nous, il est très important d'entretenir des liens étroits avec la Berne fédérale afin de pouvoir sensibiliser les décideurs politiques au sein du Parlement à nos préoccupations.



Le comité en compagnie du conseiller national Lars Guggisberg au Palais fédéral.



Formation et perfectionnement : Débuts prometteurs et perspectives réjouissantes



Nicole Pfammatter
Responsable du ressort
Formation et perfectionnement

Le domaine de la formation et du perfectionnement a vécu une année 2024 fructueuse placée sous le signe du développement. Les salons des métiers de Berne et de Zurich se sont très bien déroulés et le concept est en cours de révision pour s'inscrire dans une perspective d'avenir. 34 candidat-e-s ont réussi leur examen final, en dépit du contexte difficile de la pandémie de Covid-19, et nous sommes fiers d'accueillir la nouvelle volée 2024–2027 regroupant 87 apprenti-e-s en Suisse alémanique et en Suisse romande. L'Academy FSV rencontre un vif succès et des sujets tels que l'IATA, la santé psychique ou encore le développement durable jouent un rôle important dans la formation continue et pour l'avenir de notre branche. En décembre 2023 ainsi qu'en mai/juin 2024, nous avons en outre proposé des séminaires destinés aux formatrices et aux formateurs, dans le but d'apporter un soutien optimal aux entreprises au niveau de la formation dans le cadre de la réforme « Employé-e-s de commerce 2023 ».

L'Academy FSV – une success story

Durant l'exercice écoulé, nous avons mis l'accent non seulement sur la formation, mais aussi sur la formation continue. Synonyme de connaissances de première main, l'Academy FSV lancée en 2023

propose des webinaires et des séminaires offrant aux participant-e-s la possibilité de profiter des compétences conjuguées des expert-e-s de la branche suisse des voyages, des groupes de travail, ainsi que d'organisations partenaires proches de la branche. Elle leur permet également de se tenir au courant des évolutions au sein du secteur, ce qui représente une réelle valeur ajoutée.

10 thèmes étaient à l'ordre du jour au cours de cet exercice :

- Éviter les ADM, groupe de travail Vol de la FSV
- Voyages d'affaires équitables, fairunterwegs
- Aperçu de l'univers IATA, Anke Bushell, IATA
- Swisstainable, Lisa Arnet, FST
- En tête à tête avec l'ombudsman, Franco Muff
- Santé psychique et travail, SVA Zurich
- Loi sur les voyages à forfait, Sophie Winkler
- Assurances voyage, HanseMerkur
- NDC, groupe de travail Vol de la FSV
- Sustainable Travel Challenge (12 modules)

Tous les webinaires ont été extrêmement bien suivis. À titre d'exemple, plus de 80 personnes ont participé à celui de Sophie Winkler (Academy sur la loi sur les voyages à forfait) ainsi qu'à celui de Franco Muff « En tête à tête avec l'ombudsman ». Quant au « Sustainable Travel Challenge » et ses divers modules d'apprentissage axés sur la question du développement durable, qui totalise près de 500 inscriptions à ce jour, il est présenté en détail dans ce rapport annuel sous la rubrique « Durabilité ». Nous sommes très heureux que nos membres se tiennent constamment informés des dernières évo-

lutions au sein de la branche des voyages, y compris dans des domaines hors de leur champ d'activité, ainsi que de pouvoir les soutenir dans cette démarche.



Cours pour formatrices et formateurs organisés en coopération avec l'IST SA

Au mois de décembre 2023 ainsi qu'en mai et juin 2024, nous avons organisé des séminaires en coopération avec l'IST – École supérieure de tourisme & outdoor – dispensant les bases de la réforme « Employé-e-s de commerce 2023 » nécessaires aux formatrices et aux formateurs. Les participant-e-s ont été habilité-e-s à planifier la formation des apprenti-e-s de la branche Agences de voyages dans le cadre de la formation commerciale initiale et à mettre en œuvre les éléments imposés en entreprise. Une attestation de cours FSV a été délivrée à toutes les personnes ayant suivi le séminaire.



Les séminaires destinés aux formatrices et aux formateurs ont suscité un vif intérêt.

La FSV présente aux salons des métiers de Berne et Zurich

Le salon des métiers et de la formation BAM.live, qui s'adresse aux futur-e-s professionnel-le-s, aux parents ainsi qu'aux enseignant-e-s, s'est tenu au mois de septembre 2024 à Berne. Le choix d'une profession soulève chaque année un grand nombre de questions pour des milliers de jeunes en fin de scolarité. Cinq apprenties et apprentis présents sur le stand de la FSV, épaulés par d'autres personnes qualifiées, ont fourni quantité d'informations aux jeunes et à leurs parents sur la formation professionnelle initiale d'employé-e de commerce CFC dans la branche des voyages. Nous remercions chaleureusement nos futur-e-s professionnel-le-s

du tourisme de leur extraordinaire soutien, en espérant qu'ils-elles auront su convaincre quelques jeunes qu'un apprentissage de commerce au sein d'une agence de voyages constitue une formation aussi passionnante que polyvalente.

La participation au salon des métiers de Zurich au mois de novembre 2023 a également représenté pour nous une excellente occasion d'exposer la diversité de notre profession et d'inciter la jeune génération à opter pour un apprentissage d'employé-e de commerce dans la branche des voyages.



Nos apprenti-e-s ont fourni un grand nombre d'informations sur la formation initiale d'employé-e de commerce CFC dans la branche des voyages.

Nouvelle responsable du domaine formation et perfectionnement

Le 1er février 2024, Daniela Maspoli a rejoint l'équipe de la FSV en qualité de responsable du domaine formation et perfectionnement. Cette pure professionnelle du tourisme succède à Oliver Kilguss à ce poste. Daniela est active depuis 24 ans dans le secteur des voyages. Elle a effectué son apprentissage chez Rolf Meier Reisen à Neuhausen, où elle a continué de travailler ensuite dans le domaine du tour operating. Ont suivi 4 ans chez Knecht Reisen, tout d'abord en qualité d'agente de voyages dans l'agence de Frick, puis dans le domaine du tour operating pour l'Afrique australe. Durant ces 15 dernières années, Daniela a travaillé chez TUI Suisse dans le département Sales & Operations Longhaul – longtemps en tant que responsable d'équipe pour le secteur Afrique australe, Asie et Océanie et, plus récemment, en tant que responsable de département générale pour toutes les équipes des destinations lointaines. Dans toutes ses fonctions, elle a également formé des apprenti-e-s. Nous sommes

heureux d'avoir trouvé en Daniela Maspoli une collaboratrice aussi expérimentée que compétente, qui s'investit avec passion au service de la branche des voyages et de la formation.



Daniela Maspoli est la nouvelle responsable du domaine formation – ici en compagnie de l'expert en chef Evangelos Athanasiou.

Début de l'apprentissage pour 87 jeunes

87 jeunes ont entamé leur formation dans la branche des voyages au mois d'août (année précédente : 95). Nous souhaitons beaucoup de plaisir et plein succès à ces jeunes talents pour leur entrée dans la vie professionnelle et sommes très heureux qu'ils soient aussi nombreux à choisir de travailler dans le secteur des voyages, avec l'envie de contribuer à façonner l'avenir de ce dernier.

Procédure de qualification 2024 : examen réussi pour tous les candidat-e-s

34 candidat-e-s (2023 = 88), dont 2 apprenties en Suisse romande, se sont présenté-e-s aux examens de branche oraux et écrits au mois de juin de cette année. Tous les candidat-e-s réguliers ont réussi leurs examens. C'est d'autant plus remarquable que ces apprenti-e-s font partie de la « volée Covid », qui a suivi sa formation dans un contexte aussi spécial que difficile.

Moyennes effectives (non arrondies) obtenues – notes 2023 entre parenthèses à titre de comparaison.

Notes d'expérience :	5.28 (5.21)
Oral :	4.91 (4.90)
Écrit :	4.27 (4,35)
Note générale partie entreprise :	4.94 (4.91)



Vol : Engagement en faveur de bonnes conditions cadres



Roger Geissberger
Responsable du ressort Vol

Le groupe de travail a pour objectif déclaré de s'engager résolument en faveur de conditions cadres équitables pour nos membres. À cet effet, nous recourons aux compétences professionnelles conjuguées de tous les membres du groupe de travail, issus des secteurs loisir et corporate. Pour, d'une part, partager les connaissances et informations importantes avec nos membres et, d'autre part, pour les échanges et les négociations avec nos principaux partenaires, en particulier Swiss/Lufthansa Group. Ces efforts portent leurs fruits et les échanges, surtout avec nos compagnies aériennes nationales, s'avèrent extrêmement constructifs et ont déjà débouché sur plusieurs résultats positifs pour notre branche. Je remercie mes collègues du groupe de travail Vol pour nos échanges aussi stimulants que fructueux.

Échanges constructifs avec Swiss

Il convient de relever que, cette année aussi, les échanges réguliers avec les représentants de Swiss dans le cadre de nos meetings trimestriels se sont avérés extrêmement constructifs. Nous sommes un interlocuteur apprécié et nos requêtes sont prises en compte. Il va de soi que le groupe de travail et Swiss ne sont pas d'accord sur tous les sujets, mais c'est un état de fait qu'il faut accepter. Pour nous,

ces échanges constituent une précieuse opportunité d'exprimer d'une seule voix les besoins et attentes de la branche des voyages et de trouver un consensus en cas de désaccord. Nous profitons de l'occasion pour remercier Marco Willa de sa coopération toujours constructive et nous réjouissons de collaborer avec Julia Wetter-Studinka qui lui a succédé.

Supplément de coûts environnementaux

Malgré cette bonne coopération, certains points ont posé problème cette année aussi. Par exemple le fait que Lufthansa Group annonce en juin l'introduction du nouveau « supplément de coûts environnementaux » s'appliquant aux billets émis à partir du 26 juin 2024 et aux départs à partir du 1er janvier 2025. Conscient que rien ne pouvait être changé à cette surtaxe, le groupe de travail a cependant critiqué son introduction à court terme qui ne laissait pas suffisamment de temps aux tour-opérateurs pour s'adapter. La compagnie aérienne s'est heureusement montrée à l'écoute et a décidé de prolonger le délai d'émission des billets d'un mois.

La NDC, un sujet récurrent

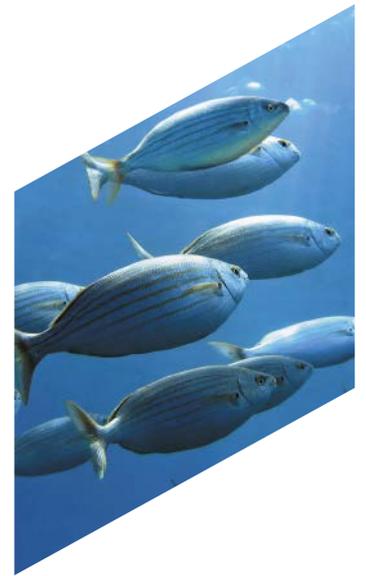
Même si la New Distribution Capability (NDC) n'a rien de nouveau – cette norme de transmission des données basée sur le langage XML a été développée par l'IATA il y a plus de 10 ans déjà – elle continue aujourd'hui encore de soulever un grand nombre de questions. Comme on le sait, les compagnies aériennes avaient pour objectif au départ d'offrir différentes possibilités de choix et une modularisation des produits, en d'autres termes de proposer une offre dynamique. Que s'est-il passé

dans l'intervalle, pour quelle raison certains tarifs ne peuvent-ils être réservés que via les canaux NDC et où mène le voyage NDC ? Dans le cadre du webinaire de l'Academy FSV, Andreas Cossalter du groupe de travail Vol a expliqué les tenants et aboutissants de cette évolution et démontré le potentiel que recèle la NDC. La NDC est aussi régulièrement à l'ordre du jour au sein du groupe de travail ; la disponibilité du contenu varie énormément d'une compagnie aérienne à l'autre, et la mise en ligne chez notre compagnie nationale laisse également à désirer. Le groupe de travail s'est investi pour que les agences de voyages aient accès à un maximum de contenu de toutes les compagnies aériennes. De nombreuses négociations ont permis d'obtenir que toutes les offres NDC de LH Group puissent désormais être réservées via les GDS. Une lacune enfin comblée.

Nombreuses questions concernant FTI

Ticketshop AG

L'insolvabilité de FTI Touristik GmbH et de FTI Touristik AG a généré une grande confusion et soulevé de nombreuses questions d'ordre juridique (voir chapitre « Communication »). Pour le groupe de travail, c'est surtout le flou entourant l'avenir de FTI Ticketshop AG – une société indépendante – qui a déstabilisé la branche, étant donné qu'il a été impossible de savoir pendant longtemps si et comment Ticketshop pouvait poursuivre ses activités. Au terme de discussions approfondies avec toutes les parties prenantes, nous avons rédigé le 27 juin 2024 une newsletter spéciale concernant Ticketshop afin de dissiper les nombreuses incertitudes. Et nous étions également à la disposition de nos membres par téléphone pour éclaircir la situation.



Durabilité : Il est urgent de voyager de manière plus responsable



Sonja Laborde
Responsable du ressort
Durabilité

La question du développement durable revêt un caractère crucial et urgent, en particulier pour notre branche. Si nous ne nous positionnons pas clairement et si nous ne mettons pas en œuvre des projets durables de manière cohérente, nous scions la branche sur laquelle nous sommes assis – et tôt ou tard, nous serons contraints de les mettre en œuvre par le biais de dispositions réglementaires et légales imposées par le monde politique. Mais durabilité rime aussi avec incitation à voyager de manière responsable et sensibilisation tant des collaborateur-trice-s que des client-e-s. En attirant par exemple l'attention sur la problématique du surtourisme, en proposant en priorité des vols avec compensation pour le SAF ou en décidant nous-mêmes de prendre deux semaines de vacances au lieu d'une lorsque nous optons pour un séjour outre-mer. Voyager de manière plus responsable est dans l'intérêt de toutes et tous – et c'est à nous de prendre position et d'assumer pleinement nos responsabilités.

Le Sustainable Travel Challenge

Les questions relatives aux voyages durables sont de plus en plus fréquentes dans la phase de conseil – elles sont complexes et revêtiront une importance croissante dans le futur. C'est la raison pour laquelle

le groupe de travail Durabilité de la FSAV a lancé le « Sustainable Travel Challenge » en douze parties. L'Academy FSV sur la thématique du développement durable ne se limite pas à des aspects en particulier, mais couvre le plus grand nombre possible de secteurs importants pour l'avenir du tourisme. Notre objectif : offrir à nos membres la possibilité d'améliorer leurs compétences dans les domaines les plus divers liés à la durabilité, ainsi que d'acquérir des connaissances approfondies et de découvrir des moyens d'action concrets au quotidien.

De mai à décembre 2024, les collaborateur-trice-s du secteur des voyages ont la possibilité de participer directement ou en différé aux douze modules d'apprentissage axés sur la thématique du développement durable. Les webinaires abordent trois dimensions : la responsabilité écologique, l'efficacité économique et la solidarité sociale. Chacun-e peut s'organiser comme il l'entend, l'essentiel étant de répondre aux questions des modules jusqu'au 31 décembre 2024. Début 2025, la FSV informera les personnes qui ont réussi le Sustainable Travel Challenge. Ces dernières obtiendront un certificat FSV attestant qu'elles ont traité tous les modules avec succès.

Voici les 12 modules d'apprentissage proposés, dont 10 également en français :

- Swisstainable – programme suisse de développement durable (Lisa Arnet, Fédération suisse du tourisme STV-FST / auto-apprentissage)
- Vue d'ensemble des 17 objectifs de développement durable (auto-apprentissage)

- Achtsam und umsichtig reisen = nachhaltig reisen!? (Jeanette Buller, G Adventures) (en allemand uniquement)
- Comment promouvoir les voyages durables auprès des clients ? (Andreas Kindlimann, Grünes Reisebüro)
- Durabilité@SWISS, Deep Dive Sustainable Aviation Fuel (Gabriel Müller & Caroline Santorsola, Swiss / Andreas Gerber, Lufthansa Group)
- Formule HAPPY (Jon Andrea Florin, fairunterwegs)
- Les voyages accessibles (Helena Bigler / Stéphanie Hirsiger-Hanser, Procap Voyages & Sport)
- Voyager dans le respect du climat avec re:plant cities! (Karin Greder / Olivier Spicher, railtour)
- Protection des enfants et volontourisme (Isabelle Tudorica, ECPAT Allemagne)
- Overtourism (TourCert) (en allemand uniquement)
- Approche respectueuse des animaux marins (Silvia Frey, KYMA)
- «Behind the scenes» (Oliver Rust, Namib Desert Jojoba Oil Producers cc)

Cette Academy FSV a rencontré un vif succès : près de 500 participant-e-s s'y étaient inscrit-e-s à fin septembre.

mitmachen
Zukunftsgestalter:in

La FSV soutient Swisstainable

Le programme suisse de durabilité Swisstainable donne de la visibilité à l'engagement de l'ensemble du secteur touristique helvétique et aide les prestataires touristiques dans leurs efforts en vue d'un développement durable global. Dans le but d'expliquer aux membres comment le programme fonctionne précisément au niveau de l'entreprise, quels sont les outils à disposition et comment ils peuvent en profiter concrètement, nous avons organisé – en coopération avec la Fédération suisse du tourisme (FST) – un webinaire axé sur la pratique dans le secteur outgoing.

Le webinaire de l'Academy FSV proposé au mois de janvier s'adressait aux entreprises qui ne disposent pas (encore) de certifications ou d'autres justificatifs de durabilité, mais qui sont engagées dans une gestion durable et souhaitent développer leurs acti-

tivités de manière durable. Les avantages pour nos membres : ils profitent des échanges au sein de la communauté Swisstainable, augmentent leur attractivité et leur compétitivité aux yeux du groupe cible des client-e-s sensibles au développement durable et ont la possibilité de contrôler et développer en permanence leur propre entreprise en matière de durabilité. 224 tour-opérateurs et agences de voyages – dont la FSV – avaient rejoint la communauté à fin septembre.



Participation aux Sustainable Tourism Days

Les 16 et 17 octobre 2023, plus de 240 professionnel-le-s du tourisme et expert-e-s en développement durable se sont retrouvé-e-s à Berne dans le cadre des Sustainable Tourism Days, organisés pour la première fois dans le but d'encourager le partage de connaissances et la mise en réseau. Mis sur pied par le Centre de compétences pour la durabilité (KONA), ce forum a mis l'accent sur l'importance du développement durable dans le tourisme. Un sujet qui a été largement thématiqué et débattu sous l'angle de la pratique. Plus de 30 intervenant-e-s ont échangé avec les expert-e-s du tourisme et de la durabilité présent-e-s sur des projets actuels lors de 10 sessions d'information et de 6 ateliers – entre autres avec notre directrice Andrea Beffa.



Andrea Beffa aux Sustainable Tourism Days.

Nouvelle association «Equality4Tourism»

La première table ronde de l'association Equality4Tourism a eu lieu le 31 octobre 2023 à Berne. Cette nouvelle association, dont nous sommes l'un des membres fondateurs, s'est donné pour mission d'instaurer davantage « d'équality » dans le tourisme. En d'autres termes : plus d'égalité par la mise en réseau, la transparence, la diffusion de connaissances,

ainsi que la conception de services et les relations publiques. La table ronde a permis ainsi de discuter de divers défis et d'échanger des bonnes pratiques concrètes. Par exemple en ce qui concerne la question de l'égalité hommes-femmes dans le tourisme suisse, un thème passionnant qui a fourni des pistes de réflexion intéressantes.

La FSV parraine Futouris

Futouris est l'initiative pour le développement durable de l'industrie du tourisme dans l'espace germanophone, qui s'investit dans le monde entier avec ses membres en faveur de la préservation de la biodiversité, de l'amélioration des conditions de vie ainsi que de la protection de l'environnement et du climat.

Depuis le 11 avril, nous parrainons Futouris et rejoignons ainsi les parrains déjà en place, à savoir le Deutscher Reiseverband DRV et l'Österreichischer Reiseverband ÖRV. Ce parrainage a été officialisé dans le cadre de l'assemblée générale annuelle de Futouris à Berlin, en présence de Patricia Rössli et de Roland Schmid. À ce titre, nous soutenons les objectifs importants de Futouris et contribuons activement à la diffusion des résultats de projets durables dans l'industrie touristique suisse. En termes concrets, nous nous engageons à communiquer à nos membres les nouveautés et informations diffusées par Futouris.



La délégation de la FSV en compagnie de Lucienne Damm, présidente de Futouris e.V.

KlimaLink pour mettre en évidence l'empreinte carbone des voyages

La FSV fait partie des membres fondateurs de KlimaLink aux côtés de l'initiative pour la durabilité Futouris e.V., des principales associations de voyage de l'espace DACH ainsi que de nombreuses entreprises renommées du secteur des voyages. Son ob-

jectif : mettre à la disposition de tous les actrices et acteurs de la branche une représentation des émissions de CO2e calculées sur la base d'une norme uniforme. Le défi actuel dans ce projet consiste à implanter cette méthode de calcul dans les systèmes Travelport, notamment dans le CETS – un développement que nous nous efforçons de soutenir.

fairunterwegs, l'ONG suisse

L'organisation suisse à but non lucratif nous a apporté son plein soutien dans le cadre de divers projets de l'Academy FSV axés sur la question du développement durable. Pour notre part, nous siégeons au comité de fairunterwegs depuis 2008 et soutenons l'association sur le plan financier et idéologique. Nous avons prévu d'introduire une nouvelle logique de partenariat dès le prochain exercice et en informerons nos membres.

Andrea Zeller succède à Sibylle Bloch

Nommée nouvelle Head of Sustainability d'Hotelplan Suisse le 1er avril 2024, Andrea Zeller se chargera de développer la stratégie de durabilité du voyageur dans cette fonction. Ce changement a également entraîné des répercussions sur le groupe de travail Durabilité de la FSV, puisque Sibylle Bloch a quitté le groupe pour être remplacée par Andrea Zeller. Notre groupe de travail Durabilité se compose dès lors des personnes suivantes : Sonja Laborde (responsable du ressort), Sonja Ptassek, Emma Arvidsson, Meret Rogg-Deeg, Andrea Zeller, Roland Schmid ainsi que Andrea Beffa et Patricia Rössli de la FSV.



Le groupe de travail Durabilité.

Communication de crise lors de la faillite de FTI

L'annonce de la faillite de FTI Touristik GmbH au début du mois de juin a fait l'effet d'une bombe. Un coup dur pour la branche et un défi de taille pour la filière touristique à la veille des vacances d'été. Le vide juridique créé par le fait que la société suisse, FTI Touristik AG, n'avait pas encore déposé le bilan à ce moment-là a affecté les processus tels que les annulations, les remboursements, le packaging dynamique ou encore les vols BSP émis par FTI Ticketshop AG. Une situation extrêmement compliquée pour les agences de voyages, qui doivent fournir une assistance immédiate à leurs clients.



Luc Vuilleumier et Martin Wittwer ont entretenu des échanges réguliers lors de la faillite de FTI (ici à l'occasion d'une interview commune chez Travelnews).

En coulisse, nous sommes restés, avec Luc Vuilleumier de STAR, en contact permanent avec toutes les parties prenantes afin d'offrir à nos membres le meilleur soutien possible. Avec pour objectif la mise en place active d'un processus d'exécution et d'une communication allant dans le sens des intérêts de la branche. Le jour de l'annonce du dépôt de bilan, le 3 juin 2024, nous avons envoyé une première newsletter spéciale avec les dernières nouvelles, et quatre autres dans les jours et semaines qui ont suivi. En parallèle, Martin Wittwer est resté en contact téléphonique permanent avec de nombreux membres (et non-membres) qui avaient des questions relatives à la situation. Toute l'équipe du secrétariat a fait de son mieux pour apporter son soutien aux membres, par téléphone ou par écrit, et pour répondre aux questions des médias au nom de la branche.

Intervention en cas de couverture tendancieuse

Mais tous les reportages ne sont pas allés dans notre sens. Il faut mentionner ici un sujet diffusé par la Télévision suisse alémanique (SRF) dans l'émission « 10vor10 » du 4 juin 2024. Les allégations clés, à savoir que pratiquement plus personne ne réserve au sein des agences de voyages et que ces dernières sont quasiment en voie d'extinction, ne correspondaient tout simplement pas à la réalité et ont été avancées sans fondement factuel. Nous n'avons rien contre les analyses critiques. Mais nous attendons que les affirmations journalistiques – tant dans un reportage que dans les présentations – reposent sur des faits concrets et corrects. Compte tenu de la couverture tendancieuse du sujet, nous sommes intervenus auprès de la SRF. En réagissant rapidement et de manière professionnelle à notre intervention, l'entreprise a permis des échanges constructifs. Étant donné que la SRF a pris nos critiques au sérieux et présenté ses excuses, nous avons décidé d'en rester là et de renoncer à déposer plainte auprès de l'organe de médiation. Avec le concours d'experts en droit des médias, nous avons évalué en amont les chances de voir aboutir notre plainte auprès de l'organe de médiation et finalement auprès de l'Autorité indépendante d'examen des plaintes en matière de radio-télévision AIEP – et sommes arrivés à la conclusion qu'elles étaient infimes. Pour nous il était important, et c'était le but de notre intervention, d'entamer immédiatement le dialogue avec les responsables de la SRF et d'éviter à l'avenir ce genre de reportage tendancieux, dans l'intérêt de toute la branche des voyages.



Après le reportage controversé, les journalistes de « 10vor10 » se sont rendus au secrétariat pour interviewer Martin Wittwer sur les tendances de l'été.

Baromètre de tendance et conférence de presse

Notre conférence de presse organisée le 11 septembre 2024, en coopération avec Allianz Partners Suisse, au Musée de la FIFA à Zurich a été suivie par de nombreux journalistes. Elle nous a permis de revenir sur les affaires réalisées en été et de présenter les perspectives pour les saisons d'automne et d'hiver, ainsi que les résultats de notre enquête auprès des membres, le baromètre de tendance de la FSV. Pour sa part, Allianz Partners a présenté le point de vue des clients, qui ressort des résultats de son étude sur le comportement des Suisses en matière de réservation et de voyages en 2024.

Nous avons constaté, et c'est réjouissant, que les messages clés de notre conférence de presse ont été relayés par de nombreux médias. Il nous tenait également à cœur de replacer le thème de l'été, à savoir le surtourisme, dans son contexte. En effet, des titres chocs comme « Devons-nous renoncer aux vacances ? » sont aussi peu dans notre intérêt que de relativiser, voire d'ignorer le sujet du surtourisme. L'ensemble de la branche des voyages doit s'efforcer de trouver un consensus avec les autorités locales et les instances politiques dans les destinations où le surtourisme représente un problème majeur. Pour nous, il est évident que cet équilibre est impossible à atteindre sans réglementations. Quant à la question de savoir lesquelles sont efficaces, raisonnables et réalisables, elle dépend des conditions cadres de la destination concernée.

Baromètre de tendance de la branche des voyages

Entre le 12 et le 30 juin 2024, nous avons interrogé 169 membres du secteur des voyages dans le cadre d'un sondage représentatif portant sur les opportunités et défis actuels de la branche, dont les résultats ont été exposés lors de notre conférence de presse. Les réponses montrent que les crises géopolitiques représentent le plus grand défi (5e rang en 2023), ce qui se traduit par une augmentation des services de conseil et de planification, ainsi que par le besoin de sécurité des clients et leur souhait de s'adresser à un interlocuteur direct. Comme l'avait prédit le président de la FSV Martin Wittwer lors de la conférence de presse 2023, les

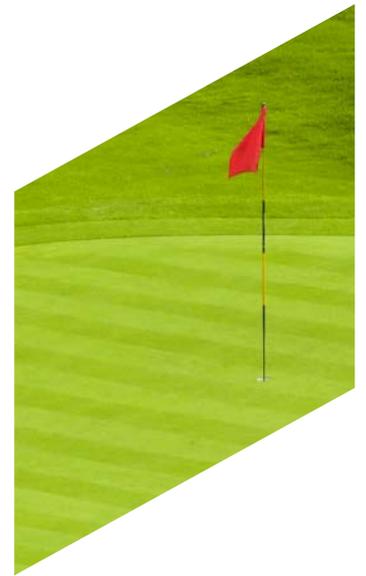
clients sont plus sensibles aux prix. Les inquiétudes quant à l'évolution des prix occupent le 2e rang du baromètre.

Les thèmes d'avenir pour la branche

À la question de savoir quelles tendances et circonstances modifieront le plus profondément l'univers des voyages dans le futur, l'influence du réchauffement climatique s'est classée en tête de liste dans le sondage. Un aspect qui se répercute notamment sur le choix de la destination et la saisonnalité ainsi que, de manière générale, sur les nouvelles réglementations dans le secteur du tourisme, par exemple l'instauration d'une taxe climatique. Le souhait de vivre des expériences de vacances individuelles (2e rang) s'exprimera dans la recherche d'authenticité, les voyages à l'écart de la foule ou encore la personnalisation des voyages à forfait. L'impact de l'intelligence artificielle s'est placé au 3e rang dans le sondage. «Ce sujet est présent depuis longtemps dans l'industrie du voyage, qu'il s'agisse de la création de programmes de voyage et d'offres, d'aide à la planification d'itinéraires ou du recours aux technologies d'IA au niveau du service client, qui permet une plus grande interaction», a précisé Martin Wittwer lors de la conférence de presse.



Présents à la conférence de presse : Martin Wittwer, Stefanie Hutterer & Pia Bodner d'Allianz Partners et Elisha Nicolas Schuetz de la FSV.



Membres et services : Créer une valeur ajoutée concrète

Au cours de l'exercice 2023/24, nous nous sommes à nouveau demandé quels nouveaux services offrant un maximum de valeur ajoutée nous pourrions proposer à nos membres. Il s'agissait en particulier de l'Academy FSV avec ses nombreuses nouvelles sessions, mais aussi d'un meilleur encadrement de nos membres romands ainsi que du nouveau service juridique de Sophie Winkler, avocate chez FlyingLawyers. Nous sommes bien entendus ouverts à toute nouvelle idée ou suggestion – chaque proposition constructive est la bienvenue et nous permet de progresser.

Assemblée générale 2023 à Parme

La 96e assemblée générale ordinaire de la FSV s'est tenue le 16 novembre 2023 à Parme, dans le cadre majestueux du Teatro Regio. Après les mots de bienvenue des hôtes, l'assemblée générale a eu lieu sous la conduite du président Martin Wittwer, du vice-président Stéphane Jayet et de la directrice Andrea Beffa. Tous les points formels de l'ordre du jour, à savoir le procès-verbal de la dernière assemblée générale, les comptes annuels, les cotisations de membres ainsi que le budget, ont été acceptés. Suite au départ de Dieter Zümpel et de Jacqueline Ulrich, il a fallu procéder à l'élection de deux nouveaux membres au comité, Stephanie Schulze zur Wiesch et David Léchet s'étant déclarés prêts avant l'AG à assumer cette fonction. Tous deux ont été élus sans problème. Stephanie Schulze zur Wiesch est désormais à la tête du pilier « To spécialistes », tandis que David Léchet est responsable du pilier « Retail Suisse romande et Tessin ». Étant donné

qu'avec l'élection de David Léchet le délégué de la Région 1 Romandie est entré au comité, il n'est plus nécessaire d'avoir un représentant régional spécifique pour la Suisse romande et cette fonction n'a pas été réattribuée.



Le comité de la FSV au Teatro Regio de Parme.

Le nouveau service juridique de la FSV

Dans le cadre de l'AG à Parme, la directrice Andrea Beffa a présenté le nouveau service juridique de la FSV. Sophie Winkler, avocate chez FlyingLawyers, est l'interlocutrice du secrétariat de la FSV pour la clarification ou le traitement de sujets importants pour la branche et se tient à la disposition des membres actifs pour une consultation par année (par entreprise membre) d'une heure au maximum. Cette consultation est désormais incluse dans l'affiliation à la FSV. Les membres ont en outre la possibilité de recourir à des consultations supplémentaires à un tarif spécial de CHF 300 l'heure. Au terme de l'exercice, nos membres avaient sollicité le service juridique à 14 reprises, surtout pour des questions liées au droit du travail, au champ d'application de la loi sur les voyages à forfait, aux droits des voyageurs en cas de changement de

programme ou d'itinéraire, aux annulations de vols, ainsi qu'à la responsabilité en matière de formalités d'entrée et de dispositions douanières.

Meilleur encadrement des membres romands

Nous avons pour autre objectif d'assurer un service optimal à nos membres romands et de développer activement de nouvelles prestations. C'est dans ce but qu'Elodie Cauchebrais a été engagée à partir du 6 mai 2024 à un taux d'activité de 50%. D'origine française, Elodie se charge en priorité d'encadrer nos membres romands. Elle a notamment travaillé 10 ans chez Atout France Suisse, dans le domaine Marketing, Events & B2B avant d'occuper le poste de responsable Communication & RP de 2013 à 2019. L'exercice de ces fonctions lui a permis d'acquérir une connaissance approfondie du paysage helvétique des agences de voyages. Après son emploi chez Atout France, elle a travaillé pendant 3 ans chez Flying Teachers en qualité de spécialiste en marketing. Plusieurs projets sont actuellement en gestation, notamment la relance d'une rencontre avec la presse grand public en Suisse romande et un webinar consacré à l'IA. Il s'agit également pour Elodie d'évaluer ce dont les membres ont besoin pour améliorer concrètement leur quotidien professionnel.

Plus de 20 webinaires proposés dans le cadre de l'Academy FSV

Au cours de cet exercice, l'Academy FSV lancée l'an dernier a proposé de nombreuses nouvelles sessions qui ont suscité un vif intérêt. Tous les webinaires ont été extrêmement bien suivis. À titre d'exemple, plus de 80 personnes ont participé à celui de Sophie Winkler (Academy sur la loi sur les voyages à forfait) ainsi qu'à celui de Franco Muff « En tête à tête avec l'ombudsman ». Une liste détaillée des sessions figure dans l'article « Gros plan sur les secteurs d'activité : Formation et perfectionnement ».

Événement estival de la FSV à Zurich ...

L'événement estival de la FSV, qui a eu lieu le 22 août, a remporté un franc succès : plus de 100 participant-e-s ont rendu cette soirée inoubliable. Pour commencer, la visite guidée «Behind the

scenes» de la gare centrale de Zurich, organisée par les CFF, nous a offert un aperçu passionnant des coulisses et fourni quantité d'informations intéressantes. Point suivant au programme, un Get Together décontracté au Panama Bar qui nous a permis de passer une soirée extraordinaire sur les bords de la Limmat, par un temps radieux, et d'échanger dans un esprit de communauté.



Le secrétariat de la FSV en compagnie des sponsors de HanseMerkur et MSC Croisières au Panama Bar.

...et à Neuchâtel

Notre second événement, réservé aux membres romands de la FSV, a attiré quelque 60 participant-e-s qui ont vécu une belle soirée placée sous le signe de la convivialité. Nous adressons nos sincères remerciements à la présidente du GAVNAJ, Nathalie Chuat, qui a organisé le programme-cadre incluant un tour de la vieille ville de Neuchâtel en train touristique, suivi d'un repas en commun à bord d'un bateau à quai. Grand choix de boissons, délicieux mets et, le plus important, des échanges animés entre collègues de la branche. En bref, un événement lui aussi réussi à tous points de vue.



Elodie Cauchebrais (4e depuis la gauche) encadre désormais les membres romands. Ici en compagnie de Martin Wittwer ainsi que de Vincent Beaud (Vaud), Olivier Emch (Genève), Nathalie Chuat (Neuchâtel), David Lécho (Fribourg) et Dominique Evéquo (Valais).

18 nouveaux membres actifs et passifs

Nous avons également mis l'accent cette année sur le recrutement de nouveaux membres et sommes très heureux d'avoir accueilli 8 nouveaux membres actifs et 10 nouveaux membres passifs depuis le mois de septembre 2023 – parmi lesquels figurent aussi d'anciens membres, à l'instar de Rilex, qui a décidé de se réaffilier en raison de notre communication de crise active ainsi que de notre soutien efficace et rapide dans le cadre de la faillite de FTI. Nous comptons ainsi 572 membres actifs et 119 membres passifs à l'heure actuelle.

Bilan

	Bilan CHF au 30.09.2023	Bilan CHF au 30.09.2024
Actifs		
Actif circulant		
Liquidités et actifs détenus à court terme	917'865.65	859'652.21
Créances résultant de prestations	39'925.95	18'780.16
Impôt anticipé	761.75	4'707.15
Titres / Immobilisations financières	639.80	639.80
Garantie de loyer	15'136.18	15'139.33
Actifs de régularisation	21'246.30	35'626.45
Total actif circulant	995'575.63	934'545.10
Actif immobilisé		
Immobilisations corporelles	3'472.00	3'661.00
Total actif immobilisé	3'472.00	3'661.00
Total actifs	999'047.63	938'206.10
Passifs		
Capitaux étrangers à court terme		
Engagements à court terme résultant de prestations	309'627.14	291'863.17
Fonds affectés Région 2	19'047.81	15'047.81
Passifs de régularisation	115'677.30	90'466.00
Total capitaux étrangers à court terme	444'352.25	397'376.98
Capitaux étrangers à long terme		
Provisions:		
Formation professionnelle	51'220.00	33'220.00
TVA	15'000.00	15'000.00
Total capitaux étrangers à long terme	66'220.00	48'220.00
Total capitaux étrangers	510'572.25	445'596.98
Capitaux propres		
Fortune à la fin de l'année:		
Report au 01.10.24	520'326.88	488'475.38
Résultat de l'exercice	-31'851.50	4'133.74
Total capitaux propres	488'475.38	492'609.12
Total Passifs	999'047.63	938'206.10

Rapport annuel

	Résultat CHF 2022/2023	Budget CHF 2023/2024	Résultat CHF 2023/2024
Recettes	1'438'071.43	1'342'879.00	1'322'109.65
Recettes membres	618'883.00	623'000.00	624'041.00
Cotisations de membres actifs	543'483.00	545'000.00	549'941.00
Cotisations de membres passifs	75'400.00	78'000.00	74'100.00
Recettes formation et perfectionnement	593'590.15	575'184.00	548'313.00
Écolages	192'840.00	216'970.00	224'250.00
Time2Learn	0.00	480.00	0.00
Contributions de solidarité	185'800.00	220'000.00	205'600.00
Procédure de qualification	21'291.15	8'000.00	7'250.00
Subventions	92'104.00	66'234.00	58'493.00
Séminaires destinés aux formateurs/trices	3'055.00	0.00	500.00
Diverses recettes formation / perfectionnement	80'000.00	45'000.00	19'500.00
Salons des métiers	18'500.00	18'500.00	32'720.00
Recettes secrétariat et communication	73'393.80	73'805.00	75'290.00
Sous-location, frais annexes, frais de fonctionnement	52'428.80	54'305.00	53'975.00
Frais de représentation	13'995.00	15'000.00	15'995.00
Manuel FSV	2'570.00	0.00	0.00
Travel Industry Card	4'050.00	4'000.00	4'320.00
Contribution Newsletter	350.00	500.00	1'000.00
Recettes durabilité	9'000.00	8'500.00	9'000.00
Durabilité	9'000.00	8'500.00	9'000.00
Recettes assemblée générale	143'204.48	62'390.00	65'465.65
Sponsoring assemblée générale	60'569.48	29'200.00	31'405.65
Contributions assemblée générale	82'635.00	33'190.00	34'060.00
Charges	-1'511'902.00	-1'360'897.50	-1'352'284.26
Charges secrétariat	-820'417.04	-782'527.50	-749'781.86
Salaires et charges sociales	-604'375.39	-563'613.00	-552'587.72
Loyer et frais annexes	-94'658.30	-97'660.00	-96'597.69
Frais administratifs	-121'383.35	-121'254.50	-100'596.45
Cotisations versées par la Fédération	-36'550.27	-34'000.00	-34'475.03
Cotisations versées par la Fédération	-36'550.27	-34'000.00	-34'475.03
Comité et groupes de travail	-18'986.54	-17'000.00	-23'561.39
Indemnisation comité et groupes de travail	-13'395.35	-13'000.00	-17'367.78
Frais comité & groupes de travail	-5'591.19	-4'000.00	-6'193.61
Charges formation et perfectionnement	-477'783.84	-425'470.00	-431'031.22
Ecolages	-296'020.00	-294'310.00	-298'850.00
Time2Learn	-4'870.20	-6'110.00	-6'160.01
Commissions / mandats	-11'360.55	-11'350.00	-10'545.94
Procédure de qualification	-22'218.70	-12'600.00	-12'426.70
Subventions	-27'405.00	-30'000.00	-27'839.85
Séminaires/formations	-622.14	-1'500.00	-1'919.00
Réalisation projet « Employé-e-s de commerce 2023 »	-58'466.70	-20'000.00	-14'342.13
Réalisation projets / e-learning	0.00	-2'000.00	-2'000.00
Séminaires destinés aux formateurs/trices	-13'800.00	-12'600.00	-10'500.00
Diverses charges formation / perfectionnement	-15'248.20	-15'000.00	-12'011.00
Salons des métiers	-27'772.35	-20'000.00	-34'436.59

	Résultat CHF 2022/2023	Budget CHF 2023/2024	Résultat CHF 2023/2024
Charges communication	-14'904.90	-27'700.00	-36'497.79
Régions (manifestations)	11'974.15	-2'000.00	-1'020.89
Travel Industry Card	-1'669.81	-1'700.00	-1'772.02
Publications	-5'084.94	-5'000.00	-5'095.15
Newsletters	-3'608.00	-4'000.00	-7'422.00
Campagnes / RP	-16'516.30	-15'000.00	-21'187.73
Charges durabilité	-16'886.35	-16'500.00	-16'759.00
Séminaires/événements	-5'886.35	-4'000.00	-2'875.00
Communication	-11'000.00	-12'500.00	-13'884.00
Charges assemblée générale	-126'373.06	-57'700.00	-60'177.97
Assemblée générale et rapport annuel	-126'373.06	-57'700.00	-60'177.97
Amortissements	-2'316.45	-1'388.00	-2'402.77
Amortissements	-2'316.45	-1'388.00	-2'402.77
Divers extraordinaires	44'295.52	20'200.00	36'711.12
Charges extraordinaires	-3'040.35	-3'000.00	-6'291.85
Perte sur débiteurs	-2'040.00	-3'000.00	-6'291.85
Frais extraordinaires	-1'000.35	0.00	0.00
Recettes extraordinaires	47'335.87	23'200.00	43'002.97
Royalties	6'669.05	3'000.00	6'369.42
Intérêts / produits des titres	1'904.50	2'000.00	13'458.60
Recettes diverses	38'762.32	18'200.00	23'174.95
Résultat de l'exercice FSV			
Bénéfice / Perte	-31'851.50	793.50	4'133.74

Annexe aux comptes annuels

1 Informations sur les principes comptables appliqués

1.1 Généralités

Les présents comptes annuels ont été établis conformément aux dispositions du droit comptable suisse (titre 32e du Code des obligations).

Les principaux principes d'évaluation appliqués qui ne sont pas prescrits par la loi sont décrits ci-après. À cet égard, il convient de préciser que la possibilité de constituer et de dissoudre des réserves latentes pour assurer la prospérité de l'entreprise à long terme est prise en considération.

1.2 Actifs cotés en bourse détenus à court terme

Les titres cotés en bourse sont évalués à leur coût d'acquisition ou au prix du marché s'il est inférieur à la date du bilan.

1.3 Créances

Les créances résultant de livraisons et prestations ainsi que les autres créances à court terme sont comptabilisées à leur valeur nominale.

1.4 Stocks et prestations de services non facturées

Le chiffre d'affaires correspond aux prestations de services de l'exercice clôturé; il n'y a pas de prestations de services non facturées à la date du bilan.

1.5 Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées à leur coût d'acquisition ou de production, sous déduction des amortissements économiquement nécessaires. Les amortissements ont été réalisés directement selon la méthode dégressive.

1.6 Produits nets des ventes de biens et de prestations de services / comptabilisation du chiffre d'affaires

Le chiffre d'affaires indiqué comprend tous les produits résultant des prestations de services de l'activité de la Fédération (cotisations de membres, for-

mation des apprentis et groupes de travail), ainsi que les produits issus de la refacturation de la sous-location/des frais accessoires et les subventions obtenues pour la formation et la formation continue.

1.7 Conversion des monnaies étrangères

Les transactions en cours d'exercice et les postes du compte de résultat en monnaies étrangères sont convertis au cours du jour de la banque attitrée.

2 Informations, structure détaillée et commentaires concernant les comptes annuels

2.1 Produits/charges extraordinaires, exceptionnels ou hors période

Sont compris dans les charges extraordinaires:

Postes insignifiants	22/23	Fr. 1'000.35
Postes insignifiants	23/24	Fr. 0.00

2.2 Dettes envers des institutions de prévoyance

Il n'existe aucun engagement envers l'institution de prévoyance professionnelle Hotela, Montreux, à la date de clôture du bilan.

3 Autres informations

3.1 Nom, forme juridique et siège de l'entreprise

Fédération Suisse du Voyage FSV (association), Etzelstrasse 42, 8038 Zurich

3.2 Moyenne annuelle des emplois à plein temps

La moyenne annuelle des emplois à plein temps n'est pas supérieure à 10.

3.3 Indemnisation du comité/des groupes de travail

Les membres du comité et des groupes de travail sont indemnisés comme suit :

Membres du comité : CHF 250.– par séance

Membres des groupes de travail : CHF 250.– par séance (journée complète), CHF 150.– par séance (demi-journée), CHF 100.– par séance (min. demi-journée en virtuel)

3.4 Participations

Il n'y a pas de participations.

3.5 Valeur résiduelle des dettes découlant de contrats de location, d'opérations de crédit-bail assimilables à des contrats de vente et des autres dettes résultant d'opérations de crédit-bail, dans la mesure où celles-ci n'échoient pas ni ne peuvent être dénoncées dans les douze mois qui suivent la date du bilan

	Durée résiduelle	2023/2024 CHF	2022/2023 CHF
Legler & Co. AG contrat location bureau Etzelstrasse 42, 8038 Zurich	31.12.2029	491'190.00	116'950.00

Ces montants comprennent les paiements liés aux contrats de location dus jusqu'à la fin du contrat ou l'expiration du délai de résiliation (TVA incluse). Les contrats de sous-location ont été conclus avec le même terme fixe.

3.6 Evénements importants survenus après la date du bilan

Aucun événement susceptible d'influencer les valeurs comptables des actifs ou des dettes indiqués ou devant être publié ici n'est intervenu après la date d'établissement du bilan.

**Emploi du bénéfice / de la perte au bilan
Comparaison année sous revue/année précédente**

	2023/2024	2022/2023
	CHF Proposition du comité de la Fédération	CHF Décision de l'assemblée générale
Bénéfice / perte de l'exercice	4'133.74	-31'851.50
Total à la disposition de l'assemblée générale	4'133.74	-31'851.50
Utilisation		
Bénéfice au bilan	4'133.74	-31'851.50
./. attribution au capital de la Fédération	4'133.74	-31'851.50
Capital de la Fédération (association) nouveau	492'609.12	488'475.38

Budget

	Résultat CHF 2023/2024	Budget CHF 2024/2025
Recettes	1'322'109.65	1'425'883.00
Recettes membres	624'041.00	633'733.00
Cotisations de membres actifs	549'941.00	557'033.00
Cotisations de membres passifs	74'100.00	76'700.00
Recettes formation et perfectionnement	548'313.00	598'940.00
Écolages	224'250.00	227'350.00
Time2Learn	0.00	560.00
Contributions de solidarité	205'600.00	210'800.00
Procédure de qualification	7'250.00	7'644.00
Subventions	58'493.00	105'566.00
Séminaires destinés aux formateurs/trices	500.00	750.00
Diverses recettes formation / perfectionnement	19'500.00	16'500.00
Salons des métiers	32'720.00	29'770.00
Recettes secrétariat et communication	75'290.00	65'460.00
Sous-location, frais annexes, frais de fonctionnement	53'975.00	53'960.00
Frais de représentation	15'995.00	6'000.00
Publications FSV	0.00	0.00
Travel Industry Card	4'320.00	4'500.00
Contribution Newsletter	1'000.00	1'000.00
Recettes durabilité	9'000.00	0.00
Durabilité	9'000.00	0.00
Recettes assemblée générale	65'465.65	127'750.00
Sponsoring assemblée générale	31'405.65	26'250.00
Contributions assemblée générale	34'060.00	101'500.00
Charges	-1'352'284.26	-1'442'498.50
Charges secrétariat	-749'781.86	-768'908.50
Salaires et charges sociales	-552'587.72	-571'094.00
Loyer et frais annexes	-96'597.69	-96'060.00
Frais administratifs	-100'596.45	-101'754.50
Cotisations versées par la Fédération	-34'475.03	-34'000.00
Cotisations versées par la Fédération	-34'475.03	-34'000.00
Comité et groupes de travail	-23'561.39	-23'400.00
Indemnisation du comité	-17'367.78	-10'400.00
Indemnisation des groupes de travail	-	-6'900.00
Frais de séance comité	-6'193.61	-5'200.00
Frais de séance des groupes de travail	-	-900.00

	Résultat CHF 2023/2024	Budget CHF 2024/2025
Charges formation et perfectionnement	-431'031.22	-470'540.00
Ecolages	-298'850.00	-330'280.00
Time2Learn	-6'160.01	-6'090.00
Commissions / mandats	-10'545.94	-11'350.00
Procédure de qualification	-12'426.70	-10'700.00
Subventions	-27'839.85	-41'120.00
Séminaires/formations	-1'919.00	-2'000.00
Réalisation projet « Employé-e-s de commerce 2023 »	-14'342.13	-14'000.00
Réalisation projets / e-learning	-2'000.00	-3'000.00
Séminaires destinés aux formateurs/trices	-10'500.00	-9'300.00
Diverses charges formation / perfectionnement	-12'011.00	-13'300.00
Salons des métiers	-34'436.59	-29'400.00
Charges communication	-36'497.79	-36'400.00
Régions (manifestations)	-1'020.89	-2'000.00
Travel Industry Card	-1'772.02	-2'400.00
Publications	-5'095.15	-7'000.00
Newsletters	-7'422.00	-5'000.00
Campagnes / RP	-21'187.73	-20'000.00
Charges durabilité	-16'759.00	-3'500.00
Séminaires/événements	-2'875.00	-500.00
Communication	-13'884.00	-3'000.00
Charges assemblée générale	-60'177.97	-105'750.00
Assemblée générale et rapport annuel	-60'177.97	-105'750.00
Amortissements	-2'402.77	-1'098.00
Amortissements	-2'402.77	-1'098.00
Divers extraordinaires	36'711.12	20'000.00
Charges extraordinaires	-6'291.85	-3'000.00
Perte sur débiteurs	-6'291.85	-3'000.00
Frais extraordinaires	0.00	0.00
Recettes extraordinaires	43'002.97	23'000.00
Royalties	6'369.42	5'000.00
Intérêts / produits des titres	13'458.60	8'000.00
Recettes diverses	23'174.95	10'000.00
Résultat de l'exercice FSV		
Bénéfice / Perte	4'133.74	2'286.50



Effectif des membres de la FSV exercices 2022 – 2024

Le tableau ci-après donne un aperçu de l'évolution de l'effectif de nos membres :

Effectif des membres de la FSV exercices 2022 – 2024	30.09.22	30.09.23	30.09.24
Présidents d'honneur et membres d'honneur	6	7	7
Membres actifs			
Sièges	249	250	251
Succursales / Implants	323	319	321
Total	572	569	572
Membres passifs			
Total	121	124	119
Total membres actifs et passifs	693	693	691

Les reprises d'entreprises entre membres (un siège devient une succursale) ne figurent pas sous les rubriques admissions et démissions.

Membres actifs**Admissions / adhésions****Airpur voyages SARL (siège)**

Place du Temple 3, 1227 Carouge

Apollon Reisen (siège)

Grenzstrasse 17, 9430 St. Margrethen

GVA Travel Services SA (siège)

Rue de Lausanne 64, 1202 Genève

Holiday Partner AG / car-tours (siège)

Talstrasse 24, 8852 Altendorf

Latin America Tours AG (siège)

Kreuzplatz 1, 8032 Zürich

rilex AG (siège)

Schmiedgasse 2, 6460 Altdorf

Voyages Cristal SA (siège)

Rue Rousseau 14, 1201 Genève

Wild Dodo Sàrl (siège)

Rue des Eaux 1, 2710 Tavannes

rilex AG (succursale)

Bahnhofstrasse 20, 6440 Brunnen

rilex AG (succursale)

Theaterstrasse 7, 6003 Luzern

rilex AG (succursale)

Marktstrasse 7, 6060 Sarnen

rilex AG (succursale)

Bahnhofstrasse 11, 6370 Stans

Membres passifs**Admissions / adhésions****Belmond, Venice Simplon-Orient-Express****Deutschland GmbH**

Beethovenstrasse 3, 50674 Köln

Deutsche Zentrale für Tourismus

Freischützgasse 3, 8003 Zürich

Europ Assistance (Suisse) SA

Avenue Perdtemps 23, 1260 Nyon

HES-SO Valais

Rue de l'Industrie 23, 1950 Sion

I.D. Riva Tours GmbH

Bahnhofstrasse 101,

82166 Gräfelfing bei München

ISMTS.ch (Alamo SA)

Rue de Lausanne 45-47, 1201 Genève

Scenic Cruises International GmbH

Wallbrunnstrasse 24, 79539 Lörrach

SNCF Voyages Développement c/o Mazars SA

Chemin de Blandonnet 10, 1214 Vernier

Swiss Travel Association (STAR)

Zürcherstrasse 49, 8903 Birmensdorf

Voyage Reduc (BSP-Auto)

38 avenue du Général Michel Bizot, 75012 Paris

Membres actifs

Démissions / départs

Bachmann & Spitzer AG

Zürcherstrasse 25, 8730 Uznach (fermeture)

Balzarolo Viaggi SA

Via da Mezz 26, 7742 Poschiavo (démission)

FERT Voyages

Rue Barton 7, 1201 Genève
(garantie des fonds de la clientèle)

FTI Touristik AG

Binningerstrasse 94, 4123 Allschwil (faillite)

FTI Ticketshop AG

Brandbachstrasse 10, 8305 Dietlikon (faillite)

Hotelplan MTCH

Bahnhofstrasse 151, 8620 Wetzikon (fermeture)

Hotelplan MTCH

Rue de la Gare 19, 1110 Morges (fermeture)

ICT Incentive & Convention Travel SA

Chemin Edouard-Sarasin 22,
1218 Le Grand-Saconnex, Genève (liquidation)

tourisme pour tous MTCH

Rue de la Dent-Blanche 19, 1950 Sion (fermeture)

Membres passifs

Démissions / départs

Adworld Tourism Consulting AG

Kirchgasse 22, 8001 Zürich (démission)

AIDA Cruises

Am Strande 3d, 18055 Rostock (démission)

Consular Service Fly GmbH Bern

Murtenstrasse 114, 3202 Frauenkappelen
(démission)

DCT Abu Dhabi

Bavariaring 38, 80336 München (démission)

Egyptian Tourism Board

Misr Travel Tower - Abbassiya Square, 12163 Cairo
(démission)

Etihad Aviation Group

Bleicherweg 10, 8002 Zürich (démission)

event-ex ag

Amtsstrasse 3, 8610 Uster (démission)

Fincas4you AG

Querstrasse 5, 8212 Neuhausen (démission)

Mélie Hotels International

GremiBoters, 24, 7009 Palma de Mallorca
(démission)

Messerli Kommunikation

Thunstrasse 42, 3074 Muri b. Bern (démission)

Rolf Metz

Postfach 509, 6614 Brissago (démission)

newcom 360 GmbH

Feldstrasse 42, 3073 Gümligen (démission)

NOVASOL Holiday Homes Switzerland GmbH

Ronalpstrasse 4, 3935 Bürchen (cessation d'activité)

Ras Al Khaimah

Street #11, 71705 Ras Al Khaimah (démission)

Sixt rent-a-car AG/SA

Müllheimer-Str. 195, 4058 Basel (démission)

UN GRAND MERCI POUR LE PRÉCIEUX SOUTIEN !

Hôtes, sponsors et partenaires de mobilité

