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

## Communiqué de presse

# Le chaos généré par l'éruption volcanique aide les agences de voyages à soigner leur image

**Zurich, le 27 avril 2010 – Voyage retour: clients des agences de voyages clairement avantagés par rapport aux adeptes de la réservation directe. Et pas seulement au niveau des coûts.**

Après la fermeture de l'espace aérien, la situation est largement revenue à la normale. La majeure partie des clients échoués à l'étranger a pu rentrer en Suisse dans l'intervalle. Les agences de voyages et les tour-opérateurs ont ainsi rapatrié près de 15'000 passagers. Selon les premières estimations de la Fédération Suisse des Agences de Voyages, les ressources investies à cet effet par les agences et les organisateurs se montent à environ 100'000 heures de travail, soit à près de 4 millions de francs suisses.

«L'heure des agences de voyages a sonné», déclare en substance la FSAV. «Ces dernières semaines leur ont permis de prouver leur compétence, notamment en qualité de partenaires fiables et surtout personnels, en fournissant 24 heures sur 24 des informations détaillées aux vacanciers et aux personnes en voyages d'affaires, en modifiant les réservations, en proposant des alternatives ou encore en ramenant les clients à destination par des détours», résume Walter Kunz, directeur de la FSAV. Réserver des vacances ou des déplacements professionnels par une agence de voyages est de manière générale – et non seulement en situation de crise – synonyme d'atouts importants et de sécurité par rapport aux démarches individuelles sur Internet. «Le système de gestion des crises bien rodé appliqué par la branche suisse du voyage a clairement fait ses preuves au cours des dernières semaines.»

### Prise en charge des frais

Les personnes ayant réservé leur voyage à forfait ou leur voyage modulaire auprès d'une agence de voyages ou d'un tour-opérateur étaient nettement avantagées: les organisateurs se sont chargés d'encadrer les clients sur leur lieu de destination, ont affrété des vols supplémentaires et recherché des moyens de transport alternatifs afin de ramener les clients à domicile le plus rapidement possible. Les états-majors de crise mis en place à cette fin ont par moments travaillé nuit et jour, accompli d'innombrables heures supplémentaires et se sont engagés sans compter, de manière créative et sans formalisme, pour venir en aide aux clients affectés par cette situation exceptionnelle pour tous. Sans oublier bien entendu le soutien apporté aux passagers désireux de s'envoler depuis la Suisse. Dans de nombreuses agences et organisations, les conseillers à la clientèle ont ainsi œuvré sans interruption, samedi et dimanche compris. Bien que les clients doivent s'attendre à assumer une participation même lorsque l'annulation est imputable à un cas de force majeure, bon nombre de tour-opérateurs ont décidé de se montrer conciliants en choisissant de prendre en charge le coût des nuitées supplémentaires. Dans la plupart des cas, la loi ne les obligeait pas à adopter cette position.

### Atouts de l'agence de voyage par rapport à la réservation directe

La situation se présentait en revanche sous un tout autre jour pour les clients voyageant à titre individuel sans recourir aux services d'un organisateur ‚physique' – en particulier pour ceux qui avaient réservé séparément le vol et le séjour auprès de différents prestataires de services: ces personnes ont dû s'adresser elles-mêmes à la compagnie aérienne ou à l'hôtel afin d'organiser le vol retour ou une prolongation du séjour. Alors que les hotlines des compagnies aériennes étaient désespérément surchargées durant le week-end, les agences de voyages en Suisse étaient atteignables pour leurs clients. Les passagers qui optent pour une réservation en ligne assument généralement le risque de ne pas se voir rembourser les frais d'hôtel dans le cas où un vol est supprimé. A cela s'ajoute le désagréable sentiment d'être totalement impuissant et livré à soi-même.

### Le travail supplémentaire, un investissement dans l'avenir

Les voyagistes helvétiques ont fourni un travail remarquable en collaboration avec les états-majors de crise des assurances et les autorités en Suisse et à l'étranger. Selon Walter Kunz, de nombreuses agences de voyages considèrent avant tout cet engagement comme un investissement dans l'avenir. «Bien des clients ont repris conscience de l'importance de l'agence de voyages et cet immense travail accompli gratuitement vaut certainement beaucoup plus qu'on ne peut l'imaginer en termes de publicité.»

**Plus amples informations:**
Fédération Suisse des Agences de Voyages
Walter Kunz
Directeur
P: +41 (0)44 487 30 50
M: +41 (0)79 454 24 44
E: kunz@srv.ch