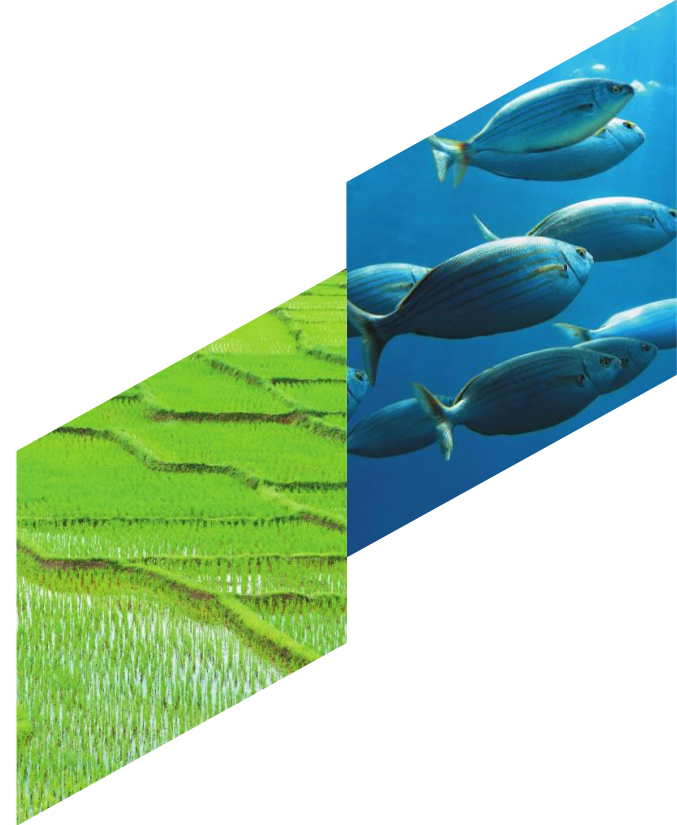


Zurich, 13 septembre 2018

# Conférence de presse sur la branche des voyages 2017/2018 en Suisse

- Ce qui occupe actuellement l'industrie du voyage
- Enquête auprès des agences de voyages
- Etude sur le comportement en matière de réservation et de voyage





## Programme

- 10:00                    **Accueil / Sujet actuel**  
Max E. Katz, président de la FSV
- 10:10 – 10:20        **Enquête auprès des agences de voyages**  
Walter Kunz, directeur de la FSV
- 10:20 – 10:30        **Perspectives / Thème «Réactions face à la situation géopolitique»**  
Prof. Dr. Christian Laesser, IMP-HSG
- 10:30 – 10:45        **Etude sur le comportement en matière de réservation et de voyage**  
Angelo Egli, CEO Suisse
- 10:45 – 11:00        **Questions & réponses**
- à partir de 11:00    **Apéritif et échange avec les intervenants**



## Informations de base sur l'enquête

- **Réalisation**

Pour la 18e fois depuis 2000 auprès des agences de voyages (détaillants), sans les grands tour-opérateurs

- **Retour**

587 agences de voyages affiliées à la FSV invitées à participer

326 agences ont pris part à l'enquête

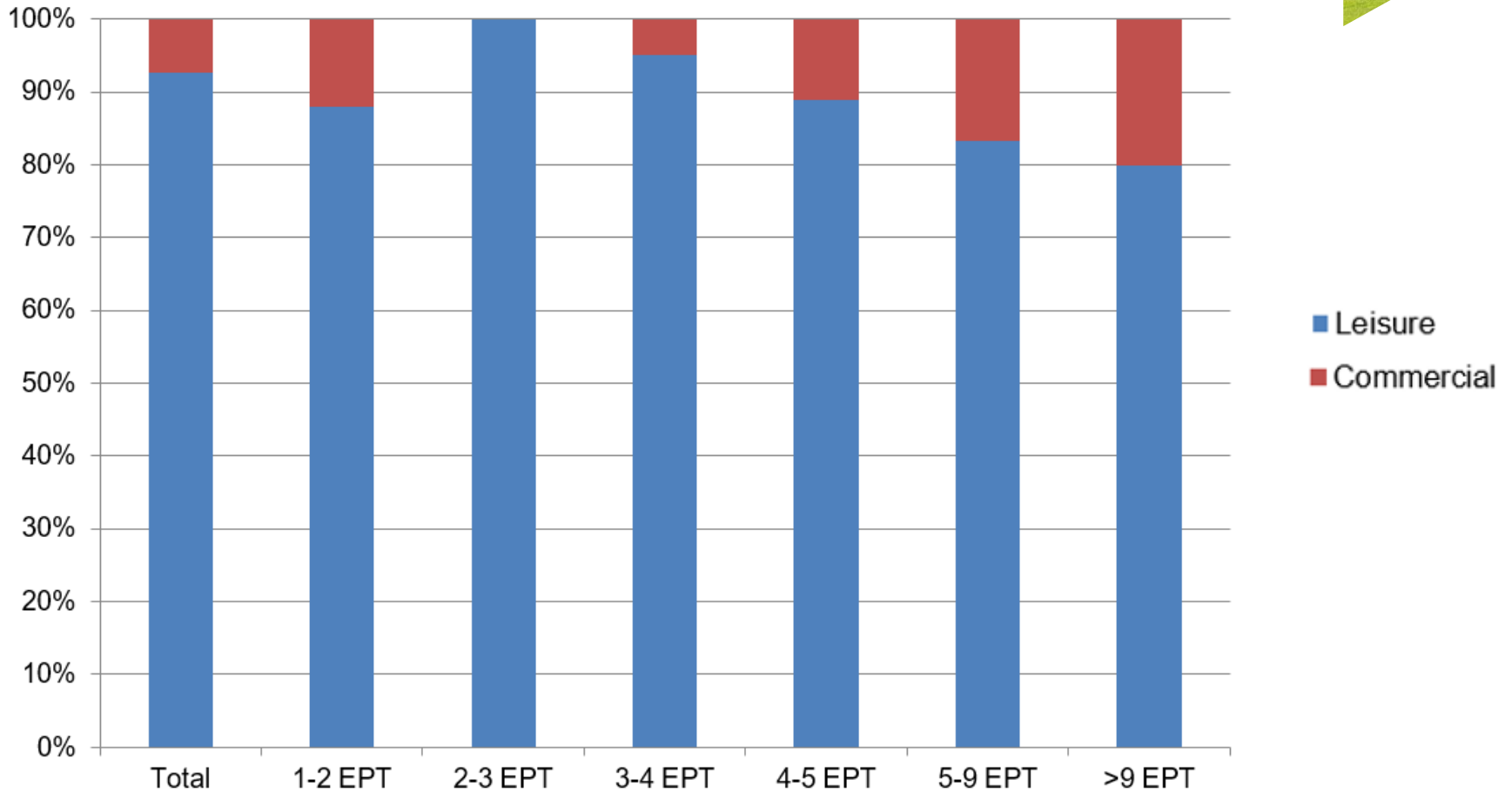
Taux de retour : 56%

Plus 9 non-membres

Total 335 agences



## Activité



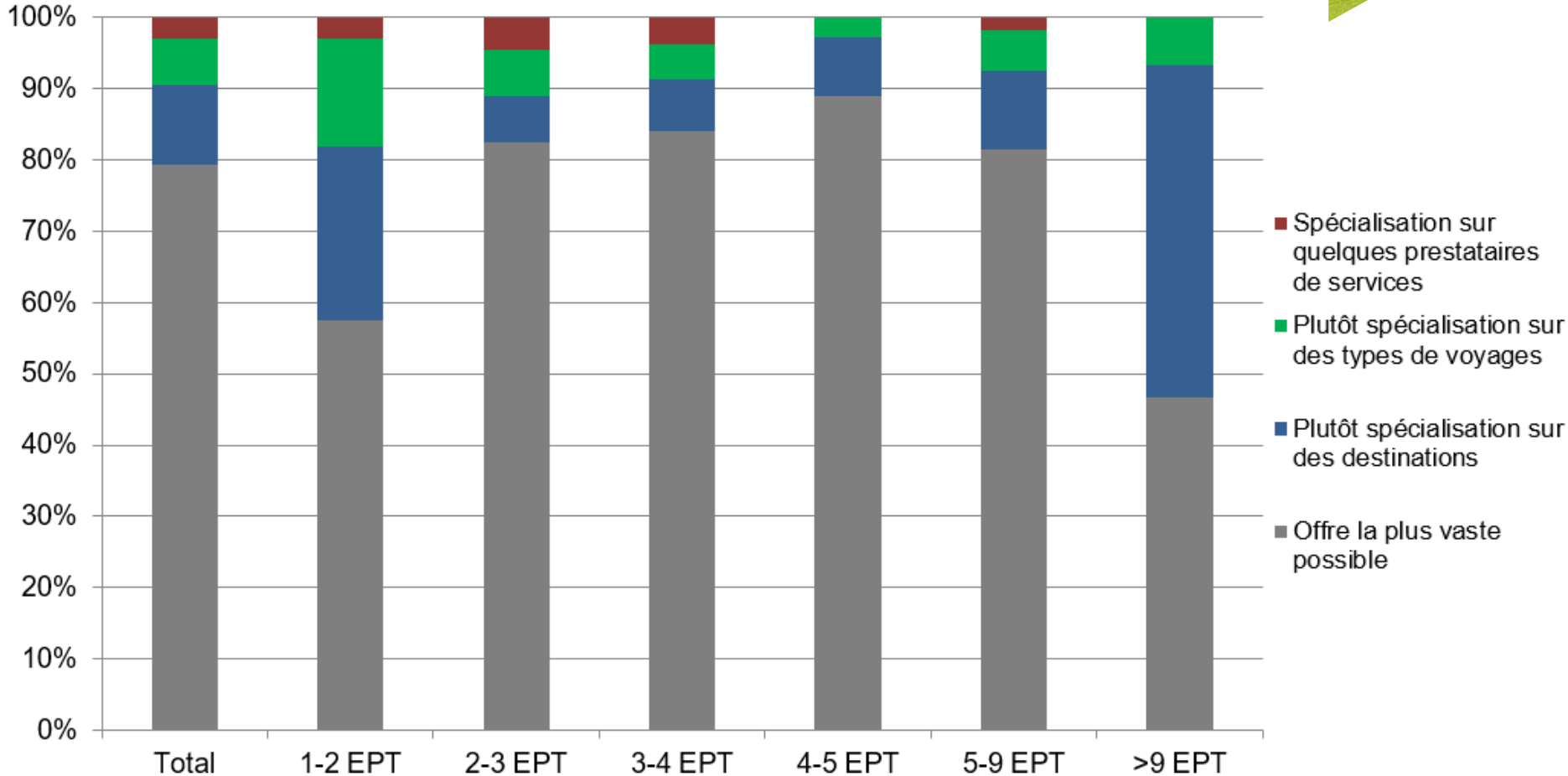
L'orientation «voyages de vacances» reste dominante.

Les fournisseurs de voyages d'affaires comptent parmi les plus grandes entreprises.

Quelques rares fournisseurs proposent les deux, en mettant l'accent sur les loisirs.



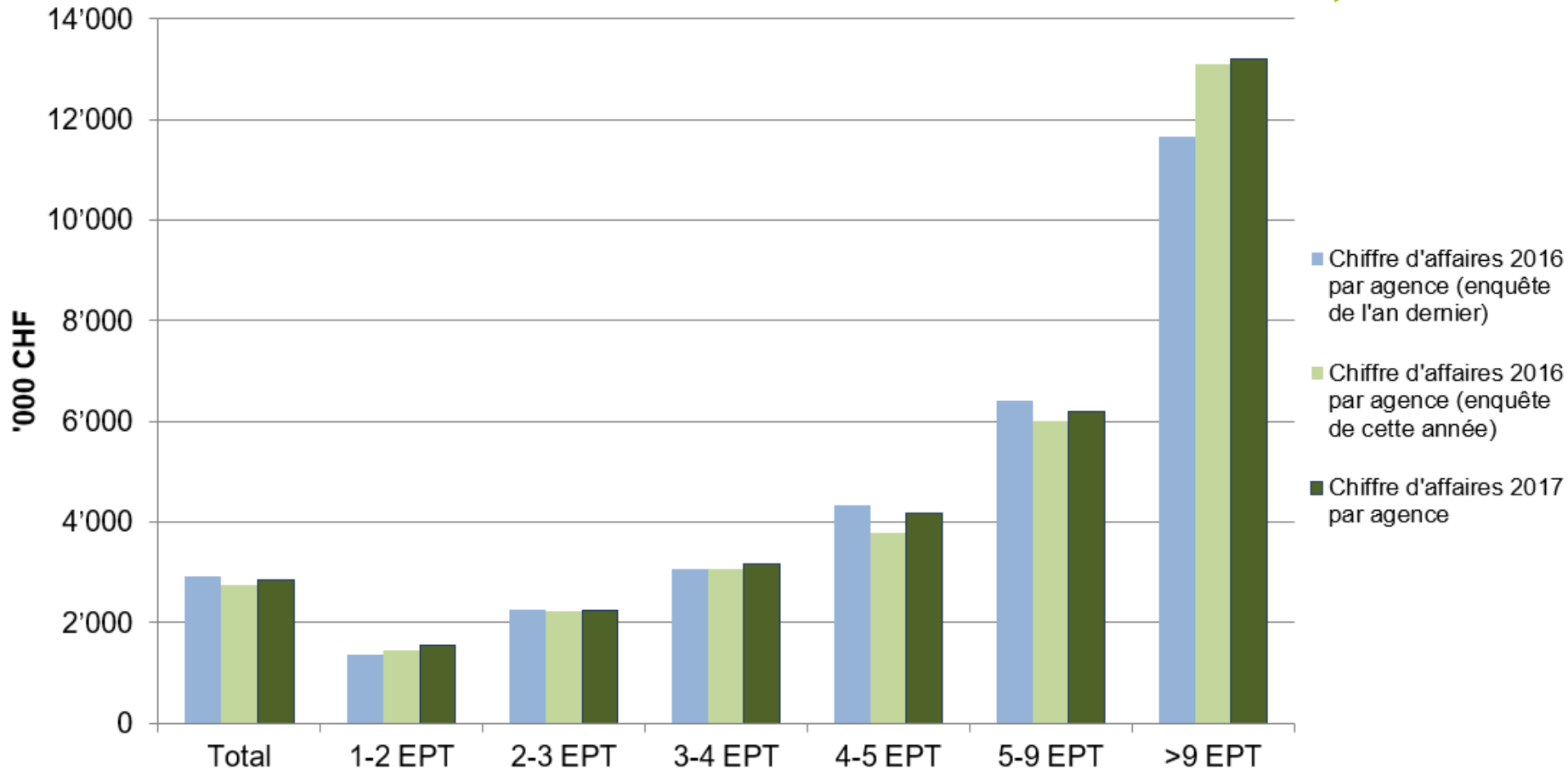
## Orientation stratégique



Les petites et grandes entreprises se spécialisent le plus, tandis que les entreprises de taille moyenne ont tendance à tout offrir.



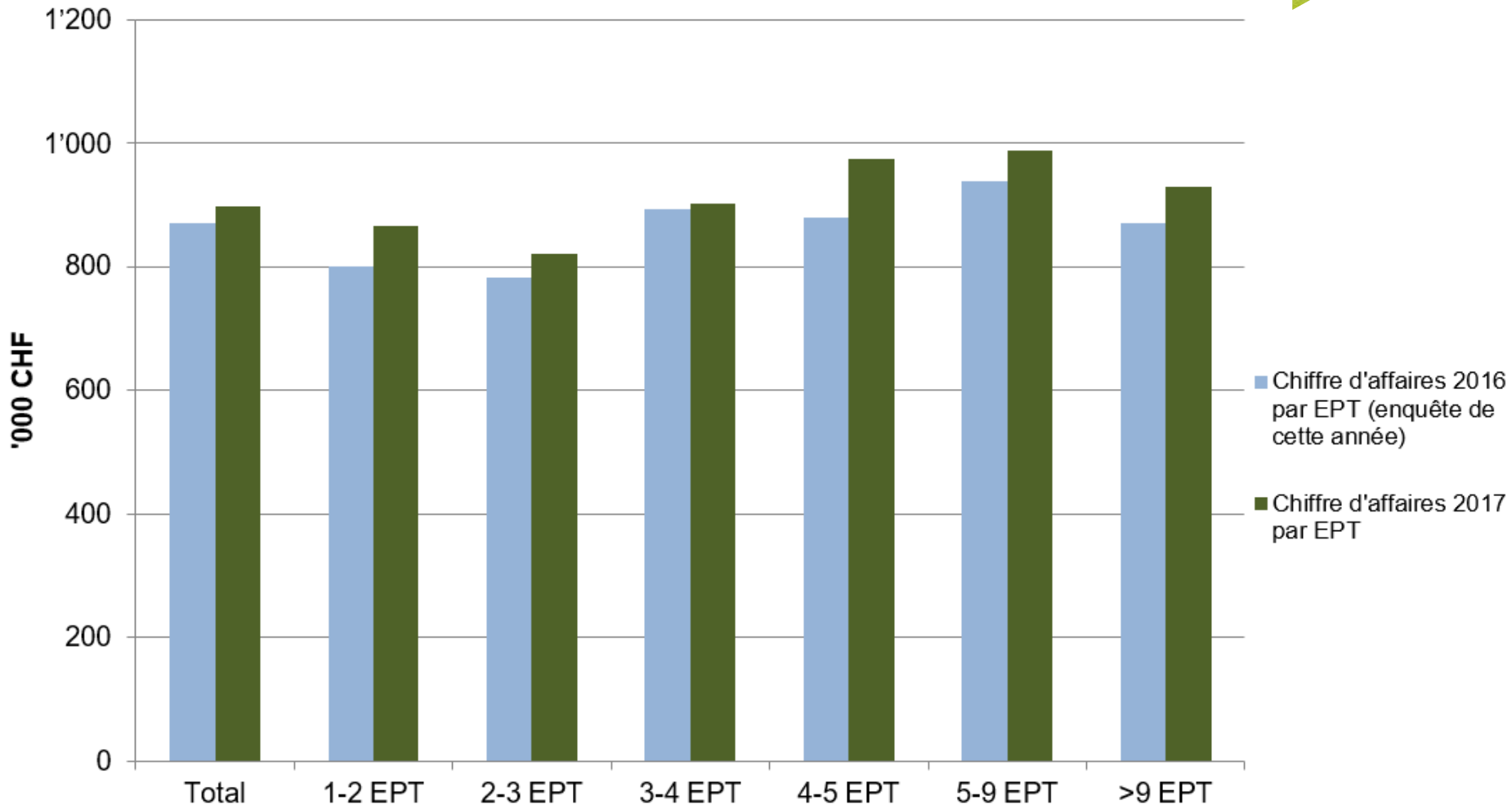
## Chiffre d'affaires moyen 2017 et 2016 (comparaison)



Le chiffre d'affaires des entreprises interrogées a légèrement augmenté. En général, cependant, on peut parler d'une érosion progressive et continue des ventes.



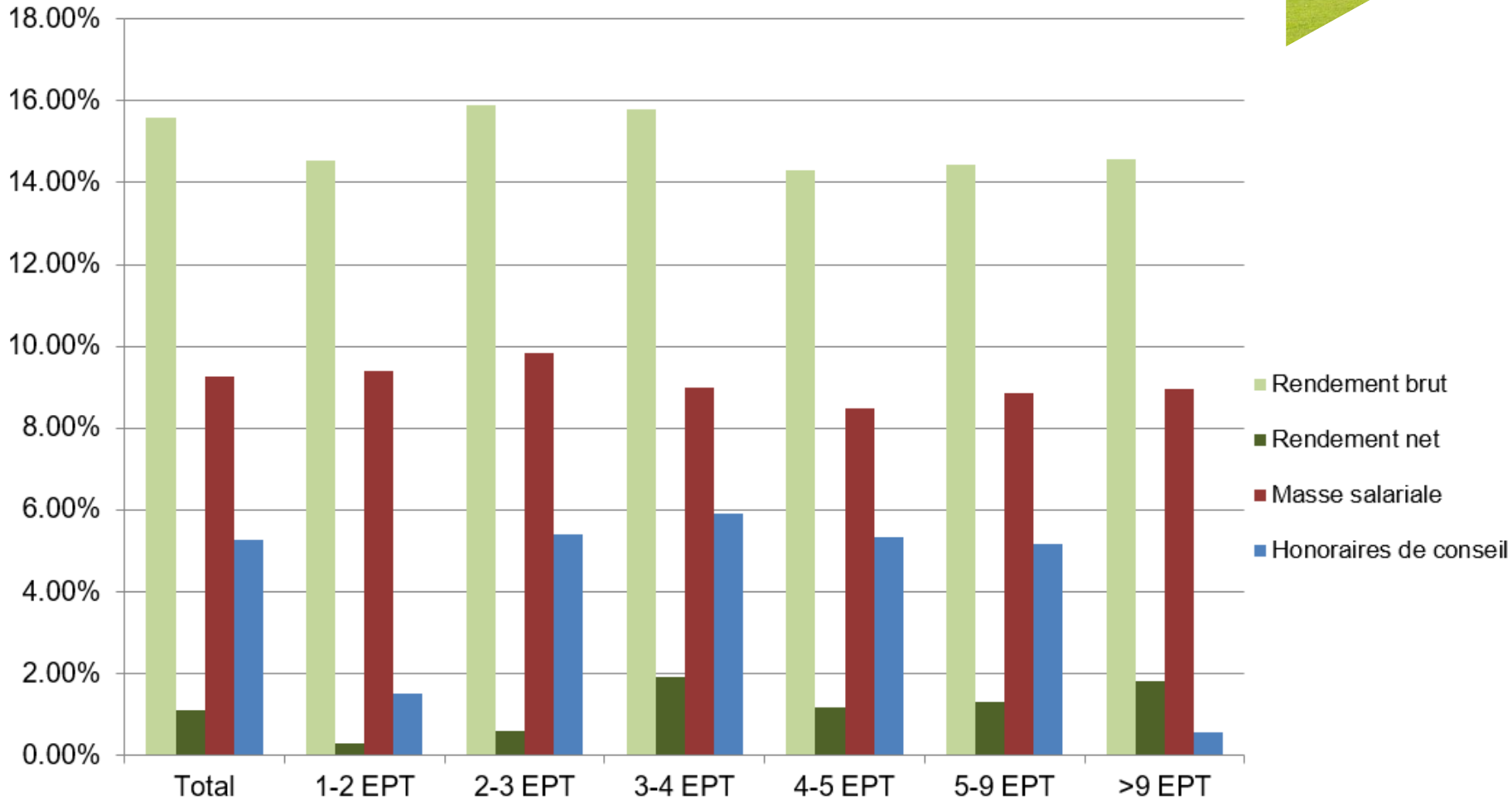
## Chiffre d'affaires moyen par EPT



Le chiffre d'affaires par employé a légèrement augmenté pour toutes les tailles d'entreprises.<sup>7</sup>



## Indicateurs de rendement



Le rendement brut reste stable, tandis le rendement net demeure sous pression. La masse salariale reste élevée en pourcentage du chiffre d'affaires. Les honoraires de conseil sont stables, voire en légère baisse.





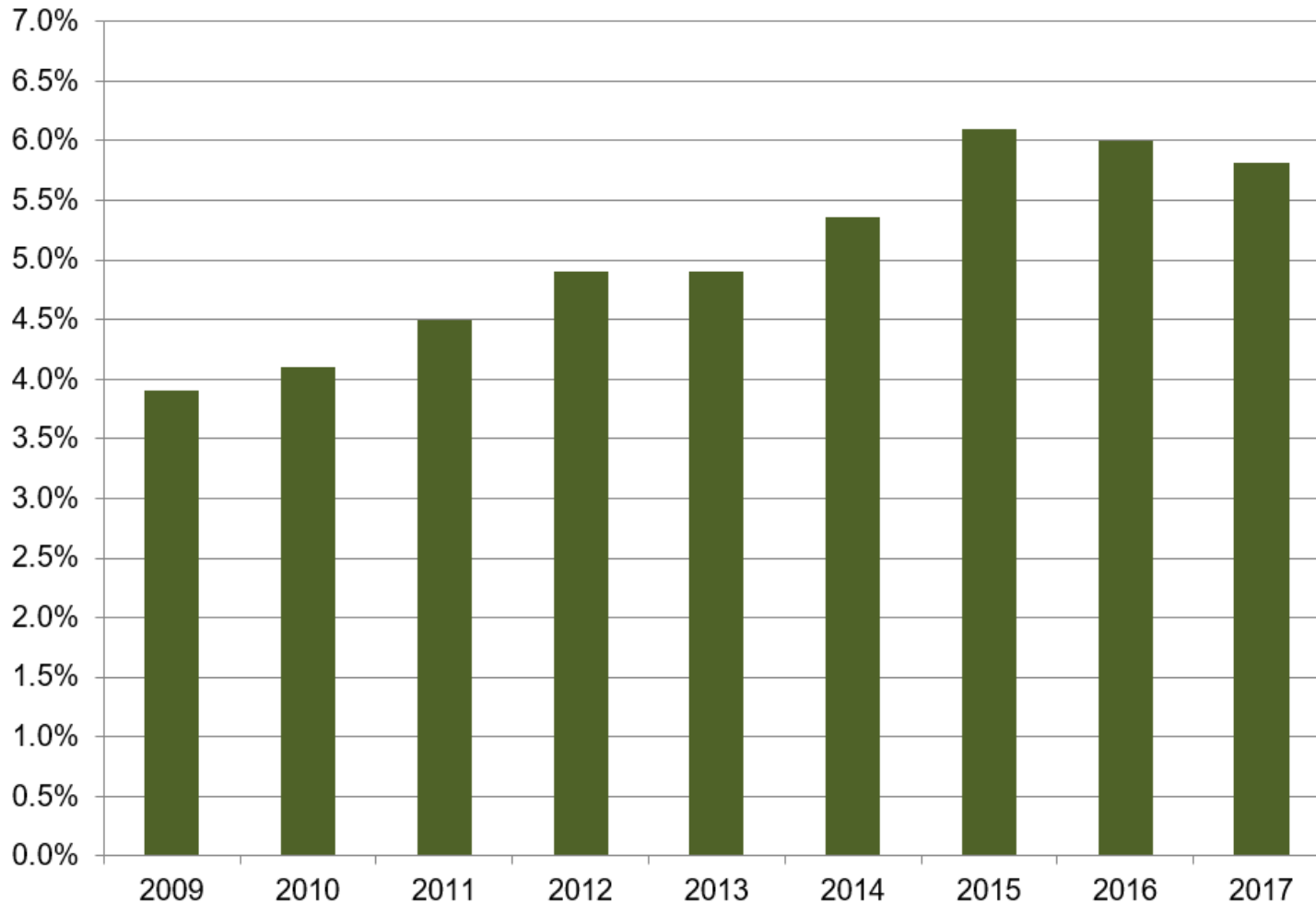
## Chiffres clés par secteur d'activité

Secteur d'activité	Rendement brut	Rendement net	Masse salariale % chiffre d'affaires	Chiffre d'affaires par ETP
Leisure	15.7%	1.1%	9.3%	885k CHF
Commercial	10.2%	0.8%	6.5%	1'355k CHF
Total	15.6%	1.1%	9.3%	898k CHF

Le secteur «commercial» est rentable au niveau employés mais, en termes de rendement, la performance de ce secteur d'activité est un peu moins bonne que celle des autres.



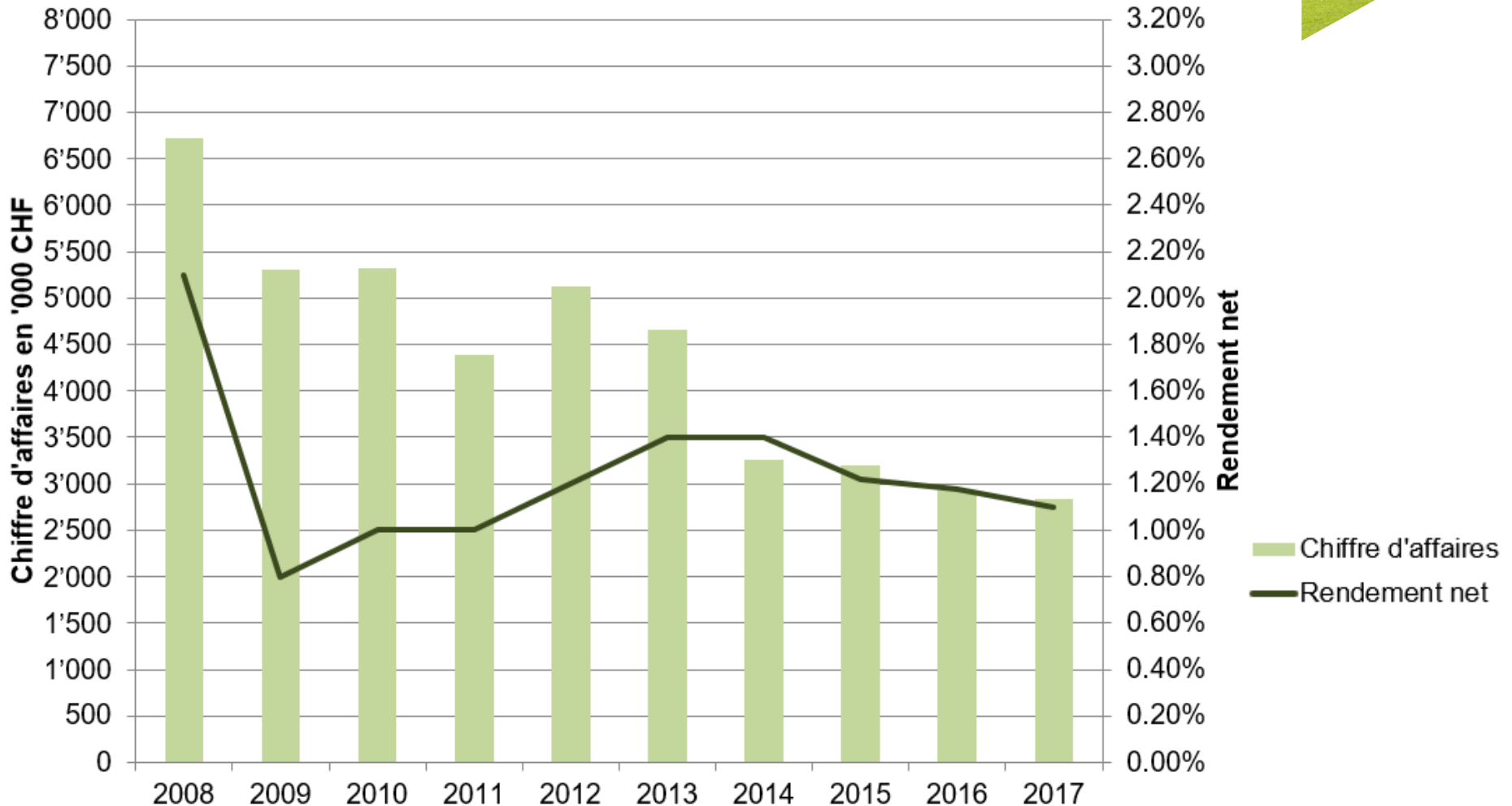
## Évolution des honoraires de conseil



Les honoraires de conseil jouent un rôle de plus en plus important dans le soutien des rendements. Ils semblent légèrement sous pression depuis deux ans.



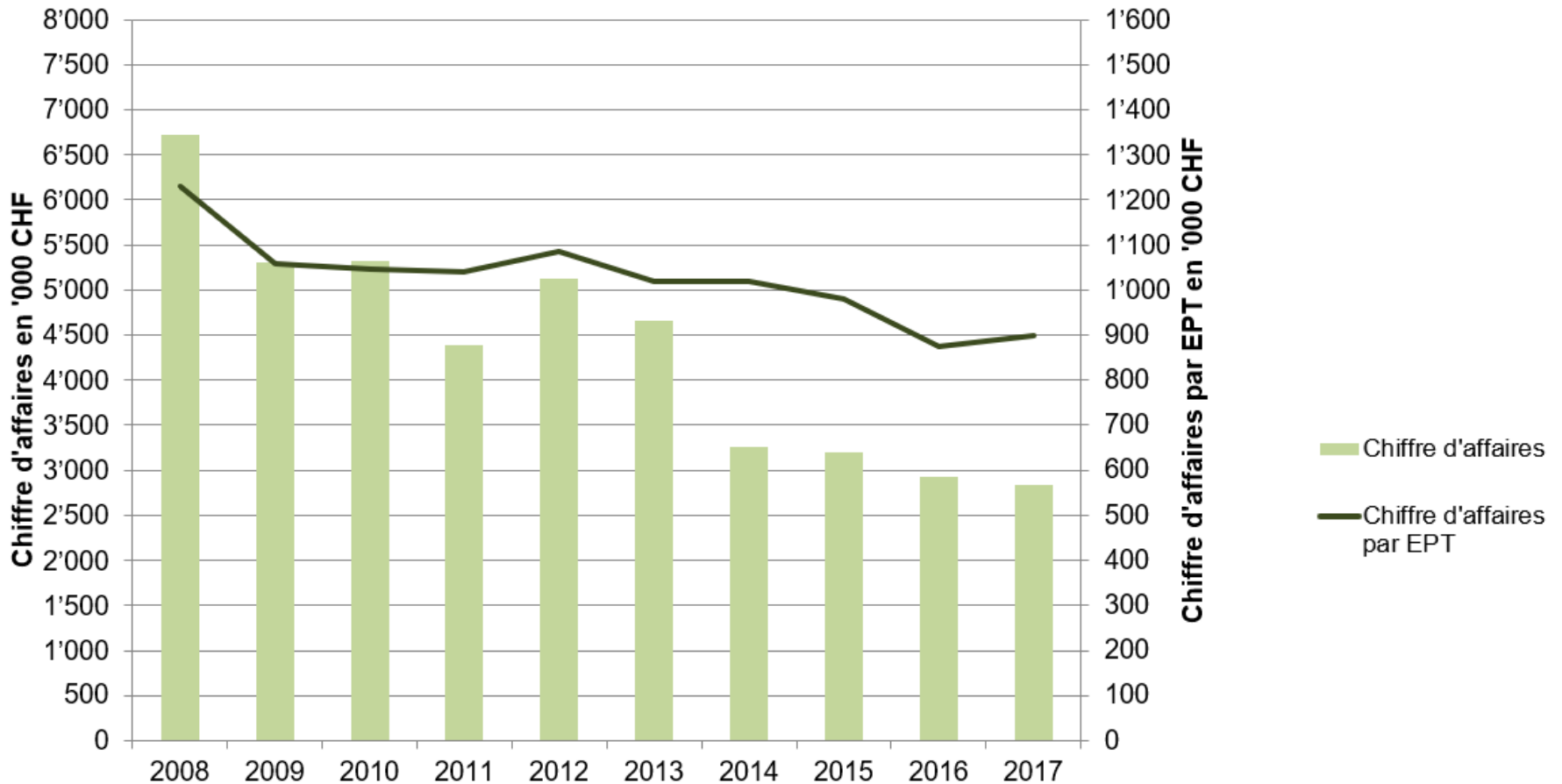
## Rétrospective I: Chiffre d'affaires et rendement net 2008-2017



Le chiffre d'affaires et le rendement net s'érodent. Le rendement net est sous pression.



## Rétrospective II: Chiffre d'affaires par agence de voyages et ETP 2008-2017



Ce résultat est essentiellement imputable à la baisse ou à la stagnation du chiffre d'affaires par collaborateur. Le chiffre d'affaires par agence de voyages et les chiffres d'affaires par employé sont étroitement liés.



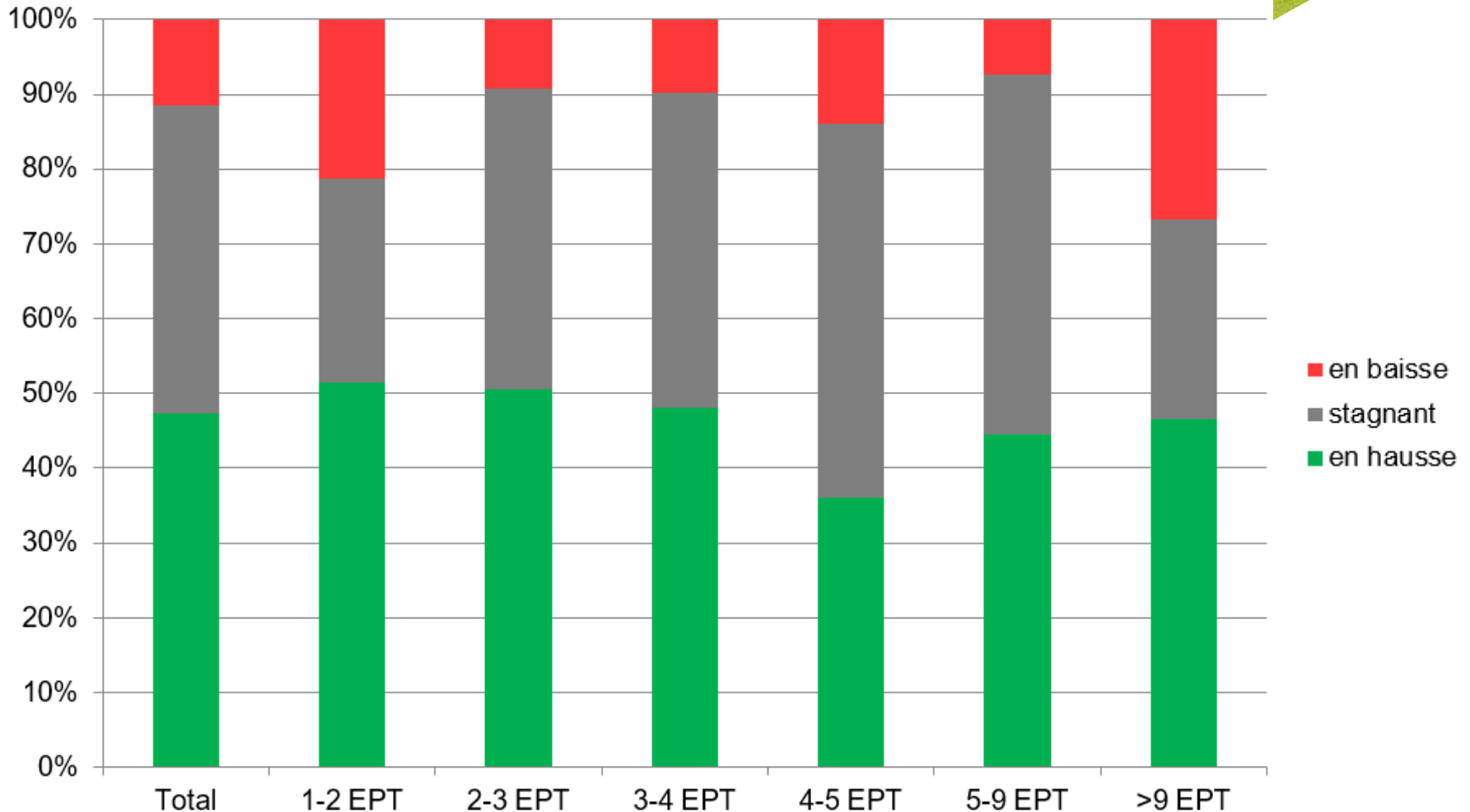
## Exemple concret

Chiffre d'affaires	2,84 mio CHF	
Rendement brut	443'000 CHF	15.6%
Rendement net	31'200 CHF	1.1%

Chiffres clés de l'agence de voyages moyenne dans cette étude.



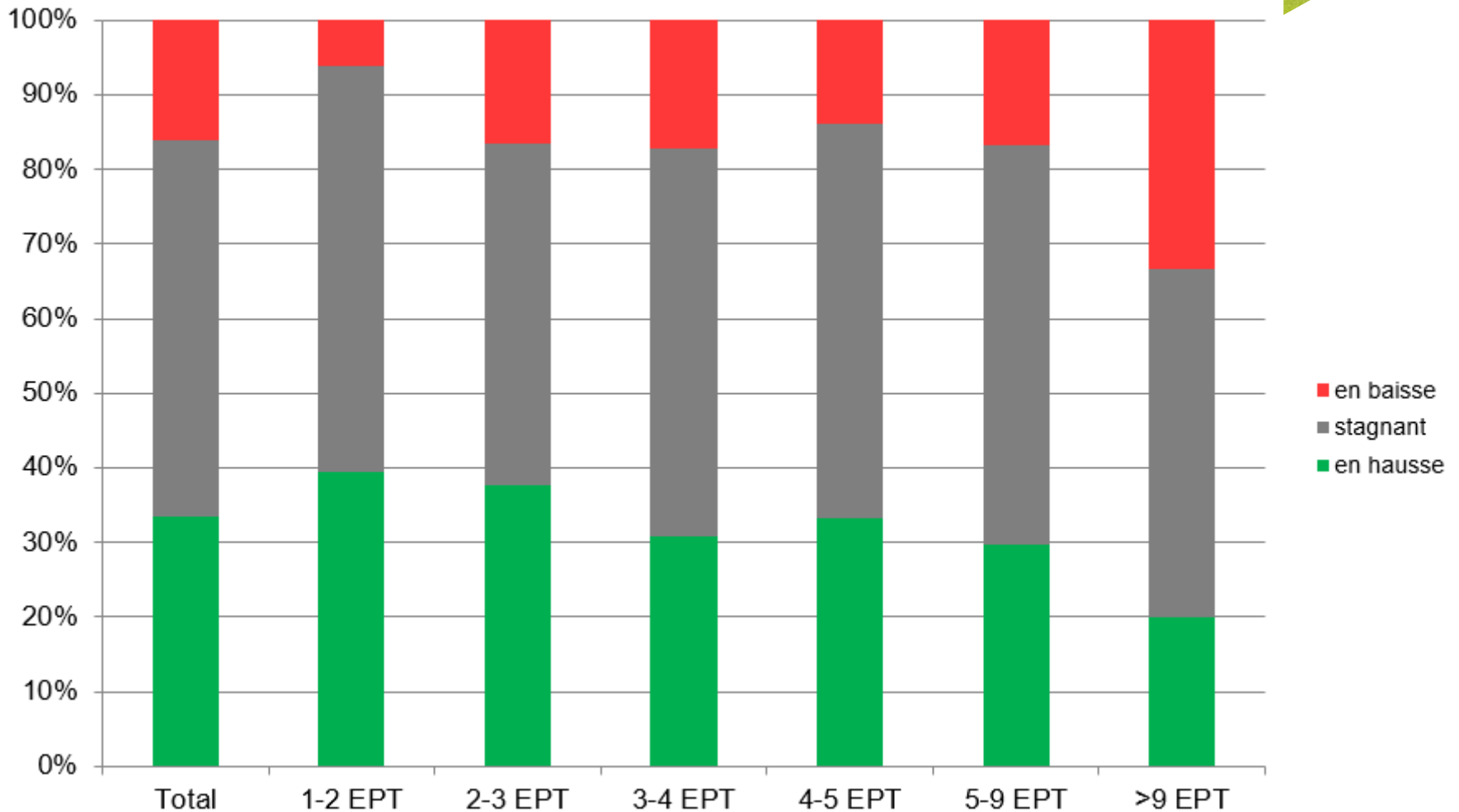
## Perspectives : demande des dossiers



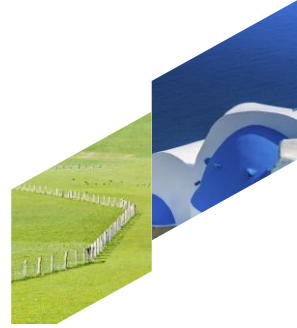
Le nombre de dossiers et de clients a tendance à augmenter par rapport à l'année précédente ...



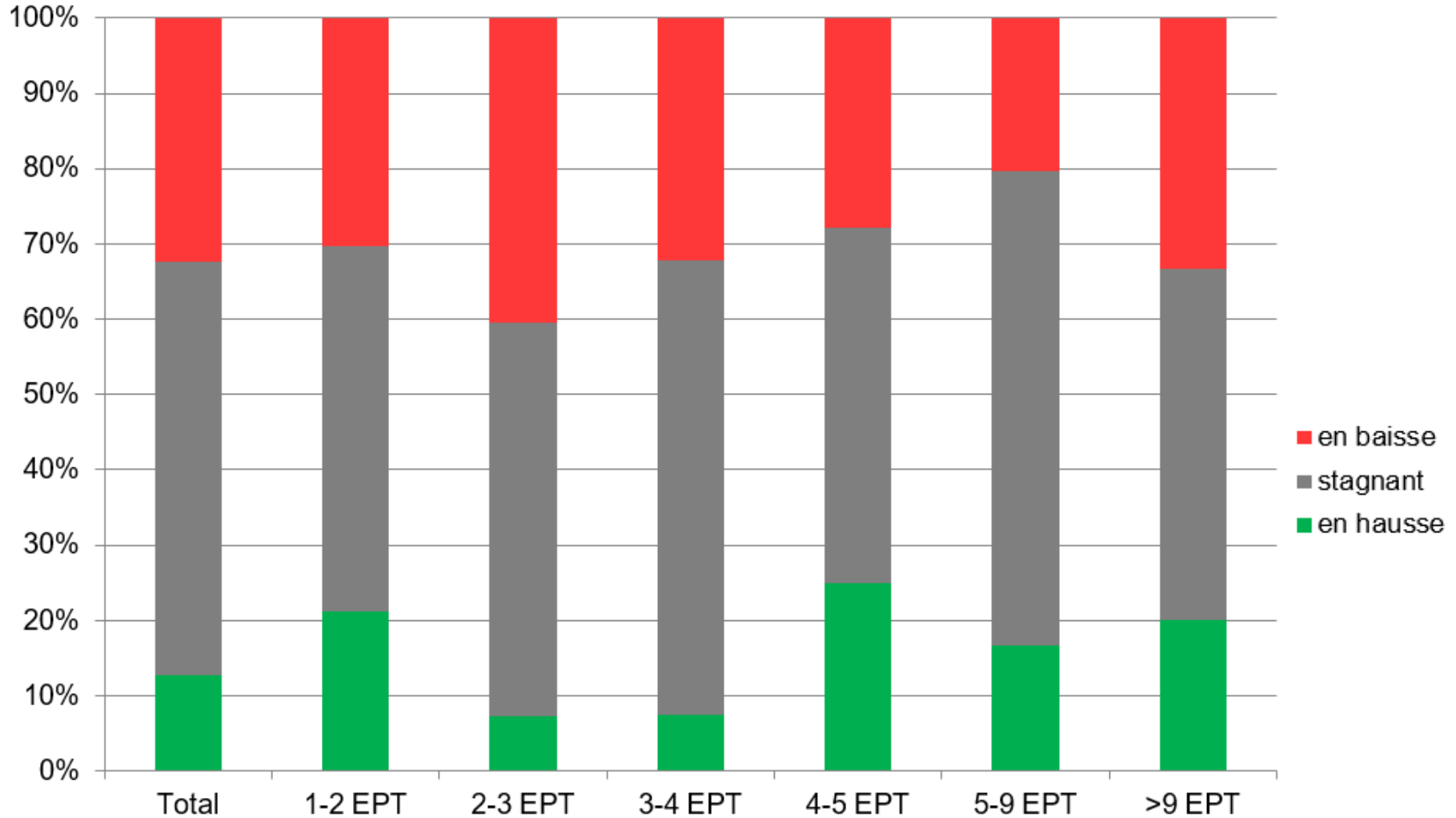
## Perspectives : prix



... en parallèle à des prix à nouveau en hausse.



## Perspectives : marges



Les marges restent toutefois sous pression, en particulier dans les petites entreprises.





## Perspectives 2008 – 2018 dans le rétroviseur : L'indice de confiance FSV



Dans l'ensemble, les perspectives sont nettement meilleures. Elles sont même à nouveau clairement positives en ce qui concerne le nombre de dossiers et de clients et battent les valeurs record de 2013.



## Situation géopolitique

Critère	Réactions des clients face à la situation géopolitique				
	aucune	ont moins voyagé de manière générale	ont davantage recouru aux services des agences de voyages	ont demandé davantage d'informations	ont davantage opté pour des destinations sûres
<b>Total</b>	<b>-0.09</b>	<b>-0.90</b>	<b>0.31</b>	<b>0.21</b>	<b>1.17</b>
<b>Domaine d'activité</b>					
Leisure	<i>-0.10</i>	<i>-0.95</i>	0.37	0.27	1.27
Commercial	<i>0.04</i>	<i>-0.25</i>	<i>-0.48</i>	<i>-0.59</i>	<i>-0.08</i>

Le secteur «commercial» a été un peu moins touché par ces réactions que le domaine «leisure».

**Indication pour la lecture:**

- Echelle: -2 (ne correspond pas du tout) à +2 (correspond tout à fait)
- En italique et plus petit: NON significatif seuil .95



## Situation géopolitique

Critère	Réactions des clients face à la situation géopolitique				
	aucune	ont moins voyagé de manière générale	ont davantage recouru aux services des agences de voyages	ont demandé davantage d'informations	ont davantage opté pour des destinations sûres
<b>Total</b>	<b>-0.09</b>	<b>-0.90</b>	<b>0.31</b>	<b>0.21</b>	<b>1.17</b>
<b>Orientation stratégique</b>					
Offre la plus vaste possible	<i>-0.15</i>	<i>-0.92</i>	<i>0.29</i>	<i>0.27</i>	<i>1.22</i>
Spécialisation destination(s)	<i>0.08</i>	<i>-1.13</i>	<i>0.32</i>	<i>-0.26</i>	<i>0.95</i>
Spécialisation types voyages	<i>0.33</i>	<i>-0.10</i>	<i>0.29</i>	<i>0.05</i>	<i>1.00</i>
Spécialisation prestataires	<i>-0.10</i>	<i>-1.10</i>	<i>1.00</i>	<i>0.89</i>	<i>1.10</i>

Les clients n'ont pas moins voyagé, mais se sont davantage tournés vers les agences de voyages pour y obtenir des informations.

**Indication pour la lecture:**

- Echelle: -2 (ne correspond pas du tout) à +2 (correspond tout à fait)
- En italique et plus petit: NON significatif seuil .95



## Situation géopolitique

Critère	Réactions des clients face à la situation géopolitique				
	aucune	ont moins voyagé de manière générale	ont davantage recouru aux services des agences de voyages	ont demandé davantage d'informations	ont davantage opté pour des destinations sûres
<b>Total</b>	<b>-0.09</b>	<b>-0.90</b>	<b>0.31</b>	<b>0.21</b>	<b>1.17</b>
<b>Grandes régions</b>					
Région lémanique	<i>0.14</i>	<i>-0.67</i>	<i>-0.04</i>	<i>0.38</i>	<i>1.33</i>
Espace Mittelland	<i>0.05</i>	<i>-1.03</i>	<i>0.38</i>	<i>0.18</i>	<i>1.23</i>
Nord-ouest de la Suisse	<i>-0.22</i>	<i>-1.02</i>	<i>0.51</i>	<i>0.23</i>	<i>1.08</i>
Zurich	<i>-0.25</i>	<i>-0.97</i>	<i>0.35</i>	<i>0.14</i>	<i>1.12</i>
Suisse orientale	<i>0.00</i>	<i>-0.89</i>	<i>0.52</i>	<i>0.16</i>	<i>1.16</i>
Suisse centrale	<i>-0.11</i>	<i>-0.82</i>	<i>0.16</i>	<i>0.21</i>	<i>1.08</i>
Tessin	<i>-0.60</i>	<i>-0.50</i>	<i>0.00</i>	<i>0.20</i>	<i>1.20</i>

Les différences de comportement les plus pertinentes entre les grandes régions se situent au niveau de la tendance à recourir aux services d'une agence de voyages.

**Indication pour la lecture:**

- Echelle: -2 (ne correspond pas du tout) à +2 (correspond tout à fait)
- En italique et plus petit: NON significatif seuil .95