



«Les agences de voyages sont débordées»

TOURISME La présidente de l'association des professionnels du voyage, Sonja Laborde, revient sur les défis du secteur, alors que les vacances d'été commencent sur fond d'inflation et de désorganisation au sein des compagnies aériennes

PROPOS RECUEILLIS
PAR MATHILDE FARINE

📧 @mathildefarine

Alors que les vacances commencent et que les voyages reprennent, Sonja Laborde, la présidente de la Travel Professional Association (TPA, association des professionnels du voyage), évoque les enjeux des agences de voyages en Suisse.

Après deux ans de pandémie, l'année 2022 s'annonce nettement meilleure. Face aux incertitudes du **covid**, des voyageurs qui n'avaient jamais mis les pieds dans des agences commencent à le faire. Mais ces dernières doivent composer avec un manque de main-d'œuvre, l'inflation et les problèmes des compagnies aériennes et des aéroports. Sans parler du **covid**, qui refait surface.

Quels ont été les dégâts de la pandémie pour les agences de voyages?

Je suis reconnaissante et je pense que personne ne peut dire le contraire: les aides à fonds perdu nous ont permis de garder la tête hors de l'eau. Elles ont sauvé la branche. Même s'il y a eu des divergences entre les cantons et entre les attributions.

Il n'y a donc pas eu de faillites? Si, certains n'ont pas survécu. Il y a eu deux grandes faillites en 2020, notamment celle de STA Travel. Mais, dans l'ensemble, le secteur a bien tenu. Au dernier recensement, avant la crise, on comptait quelque 1300 agences en Suisse, j'estime qu'on est maintenant à un millier environ. Cette réduction vient du fait que les grands groupes ont fermé beaucoup d'agences. Quant aux indépendants, qui font partie d'un fonds de garantie, nous sommes entre 400 et 500 dans le pays. Nous nous sommes en outre

regroupés dans une coopérative, tps.travel, qui réunit pour le moment 150 membres de toutes les tailles en Suisse, ce qui nous permet d'être plus fort.

Quid de l'emploi? A-t-il aussi pu être préservé? Je dirai oui. Sauf qu'il y a eu beaucoup de départs car la crise a été longue. Des employés n'en pouvaient plus de rester à la maison à ne rien faire sans savoir si et quand l'activité allait reprendre. Le métier d'agent de voyages a été très rude pendant ces deux ans. Il a fallu rapatrier, détricoter le travail, reréservé et redétricoter à nouveau ce qui venait d'être fait: ce n'est pas très gratifiant. En outre, le métier apparaît moins sûr. Des employés ont trouvé d'autres jobs ailleurs, plus stables, moins stressants. Le déficit de personnel se fait sentir maintenant. C'est difficile de quantifier les départs pour l'instant. Nous avons un très gros besoin de rattrapage et de formation.

Quelles sont les perspectives? On parle beaucoup de l'envie frénétique de voyager, est-ce que cela se confirme? Ce n'est pas exagéré. Les gens ont envie de partir et ils partent effectivement. Beaucoup ont fait des économies ces dernières années, c'est le bon moment maintenant de voyager, avant une éventuelle prochaine vague. Toutes les destinations sont concernées: les Etats-Unis, parmi celles en tête, puis les îles. Beaucoup choisissent le pourtour méditerranéen, mais plutôt du côté européen.

On voit venir dans les agences de voyages des clients qu'on n'avait jamais vus et j'espère que cela restera le cas. Ils viennent pour

Sonja Laborde:

«Les aides à fonds perdu nous ont permis de garder la tête hors de l'eau. Elles ont sauvé la branche.» (CULLY, 29 JUIN 2022/EDDY MOTTAZ/LE TEMPS)

recevoir des conseils, notamment par rapport aux règles sanitaires en vigueur dans chaque pays. Les agences font le suivi, elles peuvent aussi aider les non-vaccinés. Elles ont en outre beaucoup fait pour ceux qui se sont retrouvés coincés dans un pays, sans savoir comment rentrer. S'il devait y avoir encore des vagues, les clients peuvent compter sur les agences pour les aider à rentrer, c'est rassurant.

Quid des annulations notamment des compagnies aériennes qui n'arrivent pas à suivre ce retour des vacanciers? Cela ne nous rassure pas du tout. On ne comprend pas comment elles ont pu ne pas anticiper ce phénomène. Cela nous dépasse. En général, les agences de voyages ne réservent pas des vols EasyJet, mais là, même les vols Swiss ne sont pas assurés. Manque de personnel, manque d'aiguilleurs du ciel, pénurie aussi de main-d'œuvre aux douanes: on est vraiment surpris de cette situation.

Est-ce que les réservations sont comparables au niveau d'avant la crise? On atteint 60 à 70% du niveau de 2019, c'est bien. Toutes les agences de voyages me disent qu'elles sont débordées. Quant à savoir si l'année sera rentable, il faut attendre. C'est difficile de faire des prévisions pour toute l'année. Tout dépend du **covid** et de comment la situation en Ukraine va se développer.



Constatez-vous une flambée dans le prix des voyages?

Cela dépend des régions mais, de façon générale, les prix des vols ont augmenté en raison des suppléments de kérosène. C'est logique, vu la hausse des prix de l'énergie, mais pas forcément normal parce que, en réalité, les achats de kérosène sont faits en amont. En outre, les capacités aériennes sont moindres, donc les prix augmentent du fait de la demande importante. De plus, certaines destinations ne sont pas encore totalement prêtes pour accueillir les touristes avec des hôtels restés longtemps fermés. C'est le cas de l'Asie, par exemple. Les prix des voitures de location, dont les flottes n'ont pas été renouvelées, ont aussi largement augmenté.

On entend beaucoup dire que les gens ont tellement envie de voyager qu'ils sont prêts à payer plus, c'est vrai? Oui. Pour le moment, la hausse des prix ne pose pas de

problème. Les gens ont besoin d'air. Ils s'offrent maintenant un beau voyage parce qu'ils sont restés en Suisse pendant la pandémie. Mais cela ne veut pas dire que ce sera la même chose l'année prochaine, surtout si le pouvoir d'achat diminue. Cette année devrait donc être bonne, mais pas la prochaine. Cela explique peut-être que les compagnies aériennes ne réengagent pas plus de personnel.

Quid des remboursements? Ce qui a été annulé pendant la crise a été remboursé. Il reste peut-être quelques dossiers, mais c'est marginal. Quant aux vols annulés cet été, normalement ils doivent être remboursés. Les agences savent gérer cela.

Craignez-vous une nouvelle vague de covid? Oui et non. Après deux ans de crise, nous sommes blindés. Nous savons comment faire. Nous sommes aussi relativement confiants que les pays ne referme-

ront plus comme cela a été le cas.

PROFIL

1962 Naissance à Stuttgart, en Allemagne.

1986 Entre à Carlson Wagonlit Travel dans le marketing.

2004 Fonde l'agence GTS Global Travel Services.

2006 MBA de l'Université de Fribourg, avec un travail de diplôme sur le tourisme responsable.

2007 Devenue directrice puis présidente de la Travel Professional Association (Association des professionnels du voyage, TPA).

2021 Création de la coopérative TPS (Travel Professionals Switzerland), dont elle prend la coprésidence.

Ils ne peuvent pas se le permettre. Ceux dont l'économie dépend beaucoup du tourisme sont déjà exsangues. Et on a vu que ceux qui s'en sont le mieux sortis sont ceux qui n'ont pas fermé ou qui n'ont pas mis des conditions incroyablement difficiles à remplir pour entrer.

Alors que l'on voyage à nouveau, comment abordez-vous le problème des destinations prises d'assaut? Ce phénomène nous préoccupe beaucoup. Qui dit surtourisme dit surpopulation et surexploitation des ressources, etc. C'est tout le contraire d'un tourisme respectueux de l'homme et de la nature. Je ne suis pas nécessairement pour un tourisme vert, mais pour un tourisme responsable. Les membres de notre coopérative sont très attachés à conseiller aux clients de découvrir des nouveaux endroits. Mais on ne pourra pas supprimer ce surtourisme si on ne

modifie pas nos comportements et cela, c'est la responsabilité de tous. Il faut se demander si partir une semaine en Thaïlande n'est pas une façon d'utiliser des ressources à mauvais escient. S'il ne vaut pas mieux partir trois semaines cette année et attendre ensuite deux ans avant de repartir à nouveau.

Quel est le rôle des agences de voyages pour lutter contre ce problème? N'ont-elles pas aussi une forme de conflit d'intérêts alors qu'elles doivent aussi vendre des voyages? C'est vrai qu'elles doivent aussi assurer un certain volume d'affaires pour se rattraper après des années difficiles de pandémie. Les restaurants ont le même problème. Mais nous avons pris conscience de l'enjeu du surtourisme et nous essayons de nous battre contre ce phénomène, même si nous avons aussi l'impression d'être des Don Quichotte. Nous devons sensibiliser les clients. On peut par exemple suggérer des trajets en train plutôt qu'en avion, de même que des hôtels ou des organisateurs d'activités plus respectueux ou qui ont des codes de conduite en matière de développement durable. Mais le client qui veut partir dans les 15 jours, on ne peut pas lui parler d'un tourisme responsable. Et qu'est-ce que signifie exactement la notion de tourisme responsable? Il faudrait des formations pour sensibiliser tous les employés. Il existe des labels, mais cela ne répond pas à toutes les questions. Il reste beaucoup de travail. ■

«On ne comprend pas comment les compagnies aériennes ont pu ne pas anticiper le phénomène du retour des voyageurs»

LE TEMPS



Le Temps
1209 Genève
022 575 80 50
<https://www.letemps.ch/>

Medienart: Print
Medientyp: Tages- und Wochenpresse
Auflage: 35'370
Erscheinungsweise: 6x wöchentlich

Seite: 12
Fläche: 116'029 mm²

Auftrag: 274007
Themen-Nr.: 274.007

Referenz: 84809320
Ausschnitt Seite: 3/3

INTERVIEW

