

Vacances

Le sur-mesure sauve les agences de voyages

Les professionnels du tourisme résistent à Internet grâce aux voyages sur mesure et au service après-vente

Antoine Harari

En dix ans, le nombre d'agences de voyages en Suisse est passé de 3079 en 2003 à 2069 en 2013 (voir l'infographie ci-dessous). Affaiblies par l'arrivée d'Internet dans le courant des années 2000, celles-ci semblent se reprendre lentement, surtout lorsqu'elles se spécialisent dans les voyages sur mesure.

Walter Kunz, porte-parole de la Fédération suisse du Voyage, explique que «la clientèle revient dans les agences, parce que le client n'est plus prêt à passer des heures à préparer son voyage sur Internet.» Selon une étude menée par l'association, il s'avère que, 6 fois sur 10, les consommateurs avaient payé plus cher sur Internet qu'il ne l'aurait fait dans un point de vente physique.

Toujours atteignable

Hüseyin Kus, fondateur de Byzance, à Plainpalais, a su s'adapter à l'évolution du marché: «Lorsque nous avons fondé l'agence, il y a onze ans, nous voulions nous spécialiser comme tour-opérateur en Turquie. Ce n'était pas viable financièrement. Donc nous nous sommes ajustés. Il faut savoir chouchouter ses clients afin de les fidéliser. Ils se rendent bien compte que lorsqu'ils réservent sur Internet, ils n'ont pas d'interlocuteurs. Pour ma part, je suis atteignable par téléphone 24 heures sur 24 en cas d'urgence.»

Hüseyin Kus ne pense pas que le marché soit assez grand pour toutes les officines vendant des voyages à Genève. «Il n'y a pas de place pour autant d'agences. Un des problèmes majeurs de notre métier, c'est qu'il n'est pas protégé; n'importe qui peut avoir pignon sur rue. Il y a pas mal de petites structures qui vivent au jour le jour.»

Alors que plus de deux tiers des commandes de billets d'avion en Suisse sont achetées dans des lieux de vente physiques, les commissions ont presque disparu: «Dans les années 80, on pouvait gagner jusqu'à 18% sur un billet d'avion, aujourd'hui c'est 0%! On a peut-être eu cette arrogance de penser qu'Internet ne pourrait pas nous concurrencer. Il faut se diversifier, l'agence qui ne fait pas de voyages sur mesure aura du mal à survivre», dit-il.



De gauche à droite: Fatima d'Ivernois et Hüseyin Kus, patrons d'agences de voyages à Genève.

Fatima d'Ivernois a aussi vécu cet âge d'or dont Hüseyin Kus parle. Elle regrette pour sa part que le voyage se soit «banalisé»: «Aujourd'hui les gens prennent l'avion

comme le taxi, il n'y a plus la même philosophie. Les clients sont beaucoup plus attentifs au prix, ils veulent la même qualité de prestations, mais pour un prix toujours plus bas.

On ressent la crise, beaucoup d'agences ont fermé ou réduit la voilure.»

Propriétaire d'une arcade à la rue de Carouge depuis trente ans, Fatima d'Ivernois raconte: «J'ai une trentaine de familles que je fais voyager partout dans le monde. Ils font appel à moi lorsqu'ils veulent sortir d'Europe, pour organiser des voyages de rêve.»

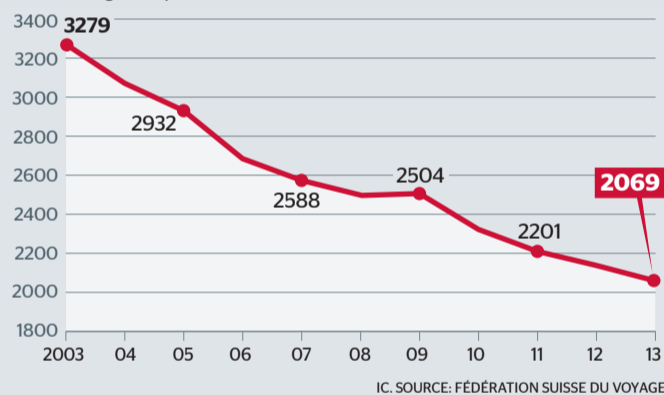
Le service après-vente

Active depuis deux ans et demi dans la filière des voyages de très haut de gamme, Rêve d'Afrique propose des safaris sur le continent africain. Ces voyages de luxe ne s'adressent pas à toutes les bourses: deux semaines de voyages coûtent au minimum 5000 francs par personne: «Nous nous sommes spécialisés dans une dizaine de pays», explique Urs Gasser, le directeur.

«Nous réalisons 98% de notre chiffre d'affaires sur les voyages sur mesure et notre situation économique est bonne. Avant Internet, les agences avaient le monopole du savoir. Aujourd'hui, les gens sont toujours mieux informés. Du coup, il faut se spécialiser pour pouvoir faire la différence.» Si Urs Gasser reconnaît que la situation économique est plus difficile qu'autrefois, il ne pense pas que le marché du voyage soit sinistré: «Cela fait dix ans qu'on dit que la petite agence de quartier va disparaître, je n'y crois pas. L'affaire du volcan Islandais en 2010 a fait revenir beaucoup de monde dans les agences; les gens veulent avoir un service après-vente en cas de pépins», conclut-il.

Les agences de voyages en Suisse

Nombre d'agences par année



Des agences illégales

● Une agence ou un tour-opérateur qui organise des voyages à forfait a l'obligation légale de souscrire à un fonds de garantie. Ces fonds représentent une assurance pour les consommateurs en cas de faillite d'une agence. En Suisse, il en existe trois: Garantie Reise, Star.ch et TPAssociation. Sur les 151 agences présentes à Genève, seules 100 respectent les normes légales. Sonja Laborde, directrice de

TPAssociation, explique qu'«en 1994, le Parlement a voté une loi sur les voyages forfaitaires. Le problème est qu'elle n'a pas d'effets contraignants, et au Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO), personne n'effectue de contrôles. L'adhésion à un fonds de garantie a un coût et, en ne payant pas ces charges, certaines agences peuvent faire du dumping en cassant les prix.» **A. H.**

Le soleil profite aux magasins de vélos genevois

Après une météo catastrophique en 2013, le beau temps de ce début d'année a dopé les ventes

«Parfois, j'ai un peu l'impression d'être un marchand de glaces. Le nombre de vélos que je vends dépend directement du temps qu'il fait. Quand je veux savoir si je vais avoir une journée chargée le lendemain, je regarde simplement la météo le soir d'avant.» Pour Zoltan Csank, cogérant du magasin Dirt-King, aux Eaux-Vives, la vente de petites reines est étroitement liée

aux variations du mercure: «L'année passée a été désastreuse avec une saison qui a débuté en juin. Cette année, par contre, nous avons déjà vendu 30% de vélos en plus pour le seul mois de février. Aujourd'hui par exemple (ndlr: samedi), cela n'a pas arrêté depuis dix heures ce matin.» Le responsable du magasin spécialisé dans les ventes de vélos de ville et de descente confie avoir effectué «beaucoup de réparations et de commandes sur des vélos spécialisés comme les fixies. Lorsque le temps est clément, comme en ce moment, nous souffrons aussi un peu moins de la

concurrence d'Internet.» Selon l'Office suisse de conseil des deux-roues, l'année 2013 s'est soldée par un recul des ventes de 5,3% à 330 313 unités, par rapport à 2011 et 2012 qui étaient en hausse.

Pascal Vellas, propriétaire du magasin New Bike Store, situé dans le quartier de l'hôpital, confirme une embellie des ventes: «Ce début d'année est le meilleur que nous faisons depuis cinq ans. Nous avons augmenté de 35% nos ventes sur tous les types de vélos, mais surtout les VTT. Dès qu'il fait beau, les gens sortent leurs bicyclettes et c'est généralement à ce moment-là qu'ils se

rendent compte qu'il est temps d'en acheter une autre.»

Les ventes de vélos électriques, qui représentent un vélo sur sept acheté en Suisse, se sont aussi accrues. Emmanuel Sanchez, patron du magasin Veloland, aux Acacias, observe: «En Suisse, les vélos électriques se vendent très bien. Il y a plus de gens qui en possèdent que dans toute la France. Les vélos de courses ont aussi la cote chez nous. Comme les gens ont fini de skier, ils sont nombreux à venir nous en acheter. Au total, nous avons vendu plus de 500 vélos ces deux derniers mois.» **A.H.**

Son conseil

Albert Gallegos*



Diversifier sa prévoyance

Compte tenu des capitaux investis aujourd'hui dans la prévoyance en Suisse (plus de 800 milliards de francs entre les troisièmes piliers liés bancaires ou d'assurance, les produits d'assurance-vie en général et les caisses de pension), la prévoyance est devenue un élément clé de la gestion de patrimoine. Comment pouvez-vous, à titre individuel, mieux faire fructifier vos avoirs dans ce domaine? Commencez par examiner la stratégie d'investissement de votre caisse de pension. Son rapport de gestion explique la répartition entre actions, obligations, immobilier et liquidités; à noter qu'en principe, vous ne pouvez pas choisir cette allocation d'actifs. Contrôlez ensuite votre 3e pilier A. Est-il lié à un fonds de placement? Si oui, quelle est sa part en actions? Si non, quelle est sa rémunération? Finalement, faites l'inventaire de vos polices d'assurances en effectuant la même vérification que celle effectuée pour votre 3e pilier. Demandez-vous s'il s'agit de contrats classiques? Sont-ils, au contraire, liés à des fonds de placement? A la fin de cet exercice, vous saurez si votre portefeuille de prévoyance est plutôt conservateur (de l'ordre

de 25% d'actions) ou équilibré (environ 40% dans cette catégorie d'actifs). Il convient ensuite de définir votre besoin en prévoyance. Si votre épargne est réservée pour le financement de la retraite, déterminez votre horizon-temps en conséquence. La part dévolue aux actions dépend de

«La part dévolue aux actions doit être plus élevée pour un horizon-temps long et doit être plus restreinte si vous craignez le risque»

plusieurs paramètres. Elle est plus élevée pour un horizon-temps long, elle doit être plus restreinte si vous craignez le risque. Bien entendu, la meilleure approche dans cette analyse consisterait à tenir compte de l'intégralité de votre fortune, y compris votre patrimoine immobilier.

* Conseil patrimonial et prévoyance, BCGE

La région Rhône-Alpes confirme sa bonne santé

La deuxième économie de France est aussi celle qui a créé le plus d'emplois entre 2009 et 2012, selon une récente étude

Rhône-Alpes, qui entoure le canton de Genève, est la région française qui a créé le plus d'emplois de 2009 à 2012 en France: 28 630 postes créés, soit une croissance de 1,28%, selon le baromètre CareerBuilder. «La région profite pleinement de la croissance de son secteur tertiaire, avec des gains d'emplois dans le secteur de l'hôtellerie, la restauration, la santé, l'administration», note le cabinet dans un communiqué. CareerBuilder précise que l'industrie rhônalpine vit par contre une période «plus difficile».

Ces résultats confirment la relativement bonne santé de l'économie de France voisine comparée à celle de l'Hexagone en général. En 2012, 71 entreprises se sont implantées dans le Grand Lyon, un record. Rhône-Alpes est la région qui accueille le plus de nouvelles entreprises étrangères en France. En 2012, selon l'Agence française pour les investissements internationaux, pas moins de 22% des nouvelles entreprises étrangères en France se sont installées dans cette région.

L'air des Alpes et la proximité d'importants marchés ne constituent en effet pas les seuls atouts de la région. De nombreuses spécialisations le démarquent aussi, comme la chimie (17% des exportations rhônalpines en 2012), les machines, la métallurgie, les com-

posants électriques, le matériel de transport ou encore la pharmacie. Ils ont permis à Rhône-Alpes d'exporter en 2012 pour une valeur totale de 48 milliards d'euros, un autre record, et d'atteindre un excédent commercial de 1,86 milliard d'euros.

Le socle industriel des huit départements qui en font partie est reconnu à l'international. Près de 9000 de ses entreprises exportent. Rhône-Alpes est la deuxième exportateur de l'Hexagone, la deuxième région économique du pays (à chaque fois derrière l'Île-de-France) et la sixième de l'Union européenne. Son économie peut, en outre, compter sur le tourisme. La saison d'hiver a d'ailleurs été plutôt bonne.

La Suisse figure au septième rang des partenaires commerciaux de la région. La Confédération est d'autant plus concernée qu'elle réalise 46,7% du volume de ses échanges en France avec ses trois régions frontalières: Rhône-Alpes, la Franche-Comté (au nord du canton de Vaud) et l'Alsace, qui surplombe le Jura. Rhône-Alpes couvre à elle seule 15% du commerce franco-helvétique. La Confédération importe massivement d'Alsace, pour 4,6 milliards de francs en 2013.

Pour Genève, la France est encore plus incontournable. L'Hexagone importe 23,8% de ses produits et exporte 13,7% de ses articles. L'Italie supplante l'Allemagne dans les échanges genevois, même si les deux pays représentent en gros la même part (entre 5 à 7%) du commerce extérieur du bout du lac. **Richard Etienne**