

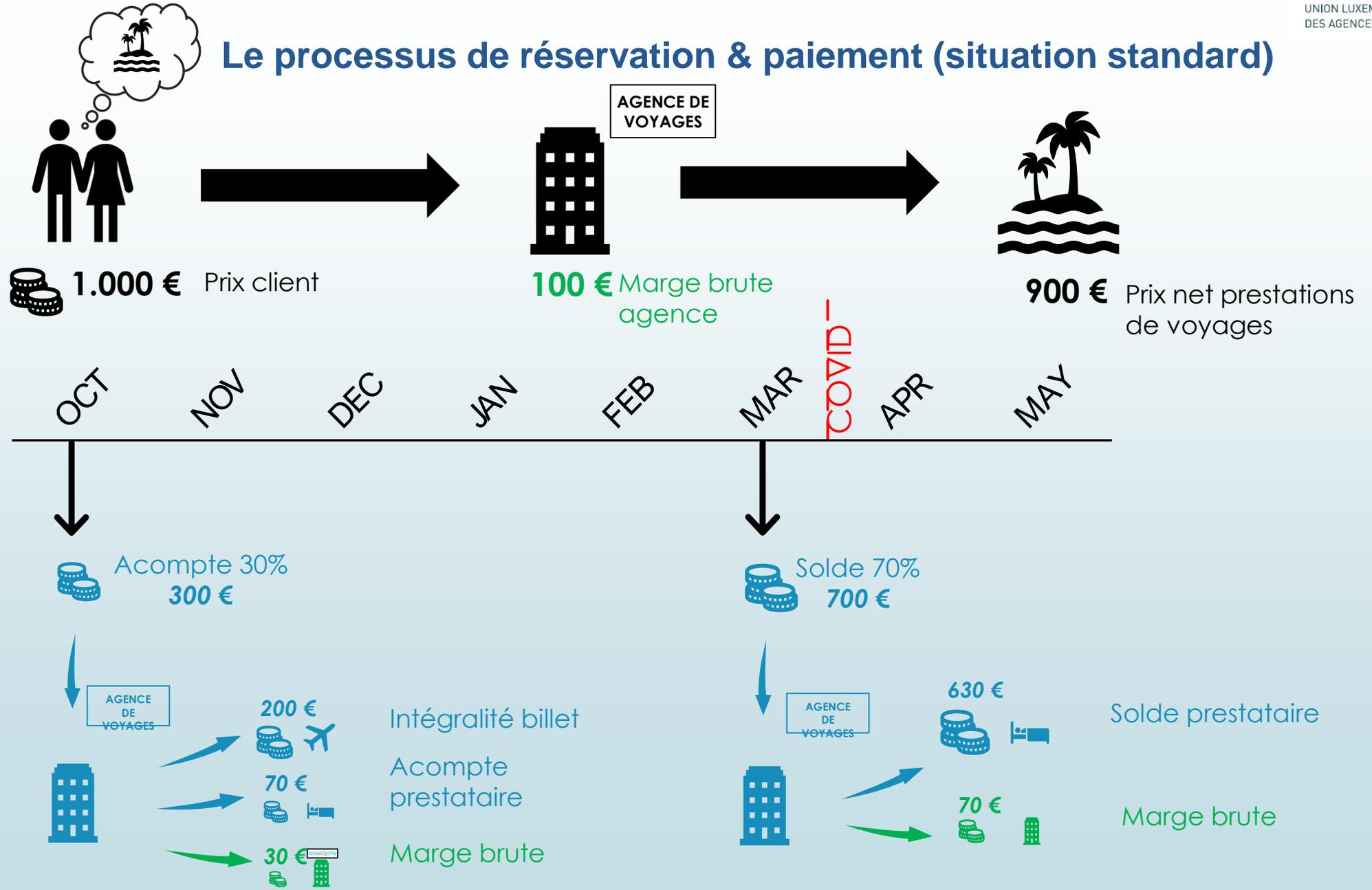
# A l'ère post-Covid : les voyagistes se réinventent pour s'adapter aux nouvelles façons de voyager

21 octobre 2021

1. Le mode de fonctionnement des voyagistes
2. Le secteur des voyagistes face à la crise Covid
3. L'évolution du métier d'agent de voyages
4. Les défis des voyagistes

# 1. Le mode de fonctionnement des voyagistes

## Le processus de réservation & paiement (situation standard)



### Contexte inédit

- La Pandémie Covid a eu des répercussions extrêmement importantes sur le secteur
- Les ventes pour les différents secteurs d'activités voyages ont été au point mort pendant plus d'un an; les pertes encourues sont énormes

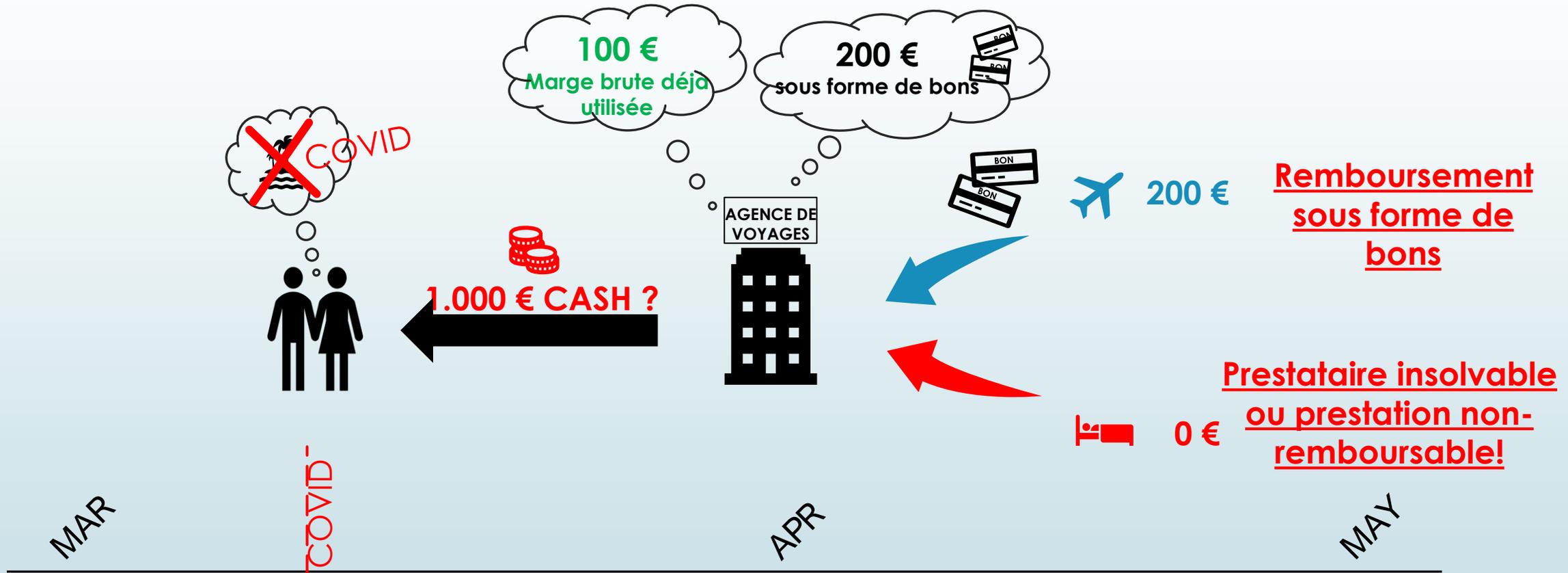
## 2. Le secteur des voyagistes face à la crise Covid

### Particularités du Luxembourg

- Le Code de la Consommation prévoit, en cas de circonstances exceptionnelles, le remboursement aux voyageurs des sommes engagées sous 14 jours
- Le secteur des professionnels du voyage ne disposait pas de liquidités suffisantes pour rembourser le montant exorbitant que représentaient les remboursements
- Un règlement grand-ducal a suspendu les remboursements aux voyageurs pendant l'état de crise
- La suspension s'est étalée du 27 mars au 24 juin 2020
- L'option de l'émission de « bons à faire valoir » n'a pas été retenue comme cela a été le cas, notamment, en France, en Belgique et en Allemagne (validité pouvant aller jusqu'à 18 mois)

## 2. Le secteur des voyagistes face à la crise Covid

### Le processus d'annulation et la situation de l'agence



**Attention „marge“:** il s'agit du montant qui sert à l'agence pour couvrir ses frais de fonctionnement (loyers, personnel, charges sociales, frais marketing, systèmes informatiques, etc.). Il ne s'agit PAS du bénéfice après déduction des coûts!

## 2. Le secteur des voyagistes face à la crise Covid

### Particularités du Luxembourg

- Dès le mois de juillet 2020, les agences de voyages et les tour-opérateurs luxembourgeois ont dû rembourser intégralement les voyageurs alors qu'ils ne disposaient plus des sommes engagées
- Cela a entraîné de gros problèmes de trésorerie
- La majorité des acteurs a survécu jusqu'à présent, grâce aux aides et au régime de chômage partiel mis en place par l'Etat

### 3. Evolution du métier d'agent de voyages

- Les différents secteurs d'activités "voyagistes" connaissent des niveaux de reprise très différents
- Les "Loisirs" ont repris depuis le mois d'avril 2021
- A l'inverse, les voyages d'affaires, les croisières, les groupes n'ont pas encore réellement repris

### 3. Evolution du métier d'agent de voyages

- La clientèle luxembourgeoise retourne en agence de voyages
- Les voyageurs doivent s'adapter à l'offre puisque beaucoup de destinations lointaines ne sont toujours pas ouvertes (par exemple, les Etats-Unis ne rouvriront leurs frontières que le 8 novembre 2021)
- Les voyageurs veulent avant tout, la sécurité. Ils se tournent vers les forfaits.

### 3. Evolution du métier d'agent de voyages

- Le métier d'agent de voyages a fortement évolué en 1.5 an
- L'agent de voyages est devenu un véritable conseiller en voyages
- L'environnement est en constante et rapide évolution, il doit toujours être à la pointe de l'information et se montrer flexible
- Il accompagne le voyageur à la trace, avant et pendant son voyage
- Il passe ainsi 2 à 3 fois plus de temps sur un dossier en comparaison à avant Covid

### 3. Evolution du métier d'agent de voyages

- Valorisation du métier d'agent de voyages
  - \* Relation de confiance
  - \* Proximité
  - \* Flexibilité
  - \* Sécurité
  
- Les voyagistes adaptent ainsi leurs produits à la demande des voyageurs
  - \* Forfaits
  - \* Forfaits sur-mesure
  - \* Destinations “sûres”
  - \* Compagnies aériennes et prestataires de services de voyages fiables

## 4. Les défis des voyagistes

- Anticiper l'ouverture progressive des destinations lointaines et s'assurer que les pays en question sont en mesure d'accueillir les voyageurs en toute sécurité
- Sélectionner des partenaires fiables
- Se faire rembourser les "bons à faire valoir" qu'ils ont encore en leur possession
- Pour les secteurs qui n'ont pas encore pu reprendre leurs activités, maintien d'un certain niveau d'aides
- Conserver leur garantie financière contre l'insolvabilité

## 4. Les défis des voyageurs

### Garantie Insolvabilité

- Il n'y a que 3 acteurs qui proposent la garantie/ assurance contre l'insolvabilité:

- \* MLT

- \* GfG – le Fonds de Garantie Voyages en Belgique

- \* MS Amlin

- Les assureurs sont réticents à continuer à proposer cette assurance

- Risque que certaines agences de voyages perdent leur assurance Insolvabilité

Financière à la date du 31 décembre 2021, qu'elles ne puissent plus se conformer au cadre réglementaire et qu'elles se voient ainsi contraintes de cesser leurs activités

➔ Instruments juridiques non-adaptés à cette situation inédite (Directive EU & Code de la Consommation sur les voyages à forfait et PVL)

➔ Les voyageurs ne peuvent pas supporter, à eux seuls, les effets d'une pandémie!



**Merci pour votre attention**

**Des Questions?**