

@FER

ENTREPRISE ROMANDE
19 août 2016

4

UN PRÉSIDENT M'A DIT... «Les agences de voyage ne sont pas menacées par internet»

Olivier Emch, directeur général et administrateur d'Executive Travel SA, est le nouveau président du Groupement des agences de voyages de Genève. Tour d'horizon d'un secteur dynamique.

PROPOS RECUEILLIS PAR
VÉRONIQUE KÄMPFEN

Vous avez repris la présidence du Groupement des agences de voyages de Genève (GAVG) depuis le mois de juin. Quelles sont vos motivations ?

Nous représentons les intérêts de la branche des voyages à Genève et nous sommes intégrés dans la région romande, travaillant en collaboration avec l'association faîtière suisse, la Fédération suisse du voyage (FSV). La défense des intérêts de cette branche me tient particulièrement à cœur, tout comme la formation des apprentis, dans laquelle le GAVG est très impliqué. Celle-ci est coordonnée avec la région romande. Récemment, vingt-cinq jeunes ont reçu leur CFC d'agent de voyage lors d'une cérémonie organisée au Musée olympique de Lausanne. Un très beau moment pour célébrer ces réussites.

Quel est l'intérêt pour les agences de voyages d'être membre du GAVG ?

Grâce au fait d'avoir notre secrétariat à la FER Genève, nous profitons gratuitement de conseils juridiques très utiles, très appréciés par nos membres. Etre rassemblés en association professionnelle témoigne d'une forme de solidarité et aide à une représentation claire auprès des médias. Nous transmettons régulièrement les éventuels problèmes ou irrégularités constatés par nos membres à la FSV.

Quels sont les défis de votre association ?

Il me tient à cœur de mieux faire connaître notre branche et ses atouts. Je pense que nous devons exprimer qui nous sommes et ce que nous faisons. Je me rends compte à quel point le public connaît mal les activités des agences de voyage et leur

valeur ajoutée pour les clients. Il faut aussi que nous démystifions la question du prix: non, faire réserver un voyage par une agence n'est pas forcément plus cher que de le faire soi-même par internet!

Quelle valeur ajoutée apportez-vous ?

Nous offrons un conseil avant, pendant et après le voyage. Cela peut paraître simple, mais ce service comporte de nombreuses garanties: l'agence coordonne l'ensemble de toutes les prestations, dispose souvent de prix négociés dans les hôtels et pour certaines lignes aériennes et intervient en cas de problèmes inattendus. Que ce soit lors de grèves, de catastrophes naturelles, voire d'attentats, les clients qui voyagent avec nous ne sont pas seuls. La plupart des agences disposent d'un service vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept et sont là pour aider leurs clients en cas de coup dur, ou même pour des petits ennuis comme la perte d'un bagage. Décider de passer par une agence de voyage permet de voyager sans soucis. Je crois que c'est vraiment la clé. Nous déchargeons les clients de leurs responsabilités, ce qui enlève beaucoup de stress, car organiser un voyage ou un déplacement n'est pas simple et prend du temps.

Mais n'est-ce vraiment pas moins cher de passer par internet ?

Non. Toutes les plateformes de réservation en ligne perçoivent elles aussi des frais d'administration. La grande différence réside dans le fait que la mention de ces frais est souvent peu visible au fond des conditions générales que personne ne lit jamais, alors que dans les agences de voyage, les frais de dossier sont dûment indiqués. Les agences vendent aussi du *low cost*. Nous

cherchons toujours la meilleure solution en adéquation avec les attentes et les contraintes des clients. Et tous les appels que vous pourriez essayer de passer avec les plateformes internet font l'objet de surtaxes, alors que dans les agences, ce n'est pas le cas. De plus, la réservation par internet est chronophage. On compte vingt minutes en moyenne par réservation. Imaginez que vous deviez organiser un voyage qui comprend des vols, différents hôtels, une location de voiture, des excursions, des visites guidées et des demandes de visas. Cela vous prendra du temps, sans que vous ayez toujours la garantie d'avoir la meilleure prestation au meilleur tarif. En cas de problèmes, les risques sont élevés: impossibilité de changer les réservations, difficultés à récupérer son dû en cas d'annulation, aucun soutien logistique. Avec internet, vous êtes seuls.

Ne craignez-vous pas que les agences disparaissent malgré tout au profit d'internet ?

Aujourd'hui, 60% des voyages en Suisse sont réservés par des agences. Nos clients apprécient particulièrement le fait que tout leur voyage soit centralisé en un seul endroit. Je ne crois donc pas que les agences soient menacées. Internet est devenu un nouveau canal de distribution, mais c'en est un parmi d'autres. Les voyages compliqués seront toujours réservés par les agences, tout comme les voyages d'affaires. En effet, pour les entreprises, il est primordial d'avoir une vue d'ensemble des frais de déplacement de leurs collaborateurs et de pouvoir localiser ces derniers. Autre atout: nous négocions des tarifs préférentiels pour les entreprises dont les collaborateurs se rendent régulièrement sur certaines destinations. Et nous nous



OLIVIER EMCH, président du Groupement des agences de voyages de Genève.

assurons bien entendu que les déplacements sont garantis en tout temps. Pour cette clientèle d'affaires, ce sont les intérêts des entreprises qui priment. Nous les aidons à tenir leur budget et les rencontrons régulièrement afin d'analyser leurs dépenses, tout en nous assurant d'avoir tous les éléments en main pour leur apporter le meilleur service.

Et pour les voyages de tourisme ?

Tout comme pour les entreprises, nous avons encore beaucoup de clients qui souhaitent payer sur facture plutôt que par carte de crédit. Ils passent forcément par une agence. A ceux-ci s'ajoutent les voyageurs qui dépensent une forte somme ou qui effectuent un voyage qui n'est pas onéreux, mais qui leur

tient à cœur. Grâce au Fonds de garantie de voyage, ils sont assurés de pouvoir effectuer leur voyage quoi qu'il arrive. Cette garantie donne la certitude de voyager sans soucis. C'est vraiment la promesse que nous faisons et que nous tenons. Cela dit, sur ce créneau, nous souffrons de la concurrence, que j'estime déloyale, de grands groupes étrangers comme booking.com, Expedia.com ou kayak.com. Ils ont les moyens pour matraquer à longueur de spot télévisé le message qu'ils ont les meilleurs prix, ce qui est faux. Cela nous fait beaucoup de tort.

Qu'en est-il de la relève ?

Le métier d'agent de voyage fait toujours rêver, et à raison. Nous avons accès à des outils

informatiques de dernière génération, qui nous permettent de créer des voyages beaucoup plus rapidement et de manière beaucoup plus efficace que les services que l'utilisateur lambda peut trouver sur internet. Nous pouvons par exemple acheter des billets comme si nous nous trouvions à l'étranger, ce qui nous donne accès à des tarifs avantageux. Nous utilisons au quotidien les langues étrangères et sommes libres d'organiser nos journées. Le travail est extrêmement diversifié, avec des aspects créatifs et relationnels profondément enrichissants. Et, surtout, le service est au cœur de notre travail. C'est l'élément essentiel de notre activité, en plus des produits que nous vendons, qui sont magnifiques. ■