

Le coronavirus contrarie les projets de voyage

Alors que de nombreux gouvernements ont pris des mesures de confinement, les annulations de réservations de vacances se multiplient. Les agences de voyages, mais aussi les agents d'assurances, ont dû mettre en place des solutions pour faire face au nombre élevé de sollicitations.

LAUREN HOSTETTLER

«Début mars, les voyages d'affaires ont connu une très forte baisse, à la suite de directives d'entreprises incitant leurs collaborateurs à éviter les voyages», indique Olivier Emch, président du Groupement des agences de voyages de Genève (GAVG) et directeur d'Executive Travel. «Du côté des voyages d'agrément, nous avons reçu des annulations et beaucoup de reports dès la mi-mars, à la suite des recommandations du Conseil fédéral. Certains déplacements pour l'été ont été remis en question ou différés. Les voyages à destination de la Chine, puis de l'Asie ont été les premiers à être annulés, avant que le coronavirus ne touche l'ensemble des destinations. Il fallait être particulièrement attentif, car certaines escales pouvaient impliquer des mises en quarantaine à l'arrivée finale et cela indépendamment de la nationalité ou de la ville de départ», précise Olivier Emch.

PLUS-VALUE D'UNE AGENCE DE VOYAGE

«Le Conseil fédéral a demandé à notre branche d'aider les personnes bloquées à l'étranger», rapporte Olivier Emch, qui précise que certains voyageurs avaient acheté les billets sur internet et ne pouvaient joindre ni les compagnies aériennes ni



BEAUCOUP D'ANNULATIONS sur l'ensemble des destinations.

les plateformes web ayant vendu les billets. Les conditions de remboursement diffèrent d'un prestataire à l'autre et elles ont régulièrement changé depuis le début de la crise. Un suivi quotidien et personnalisé des agences de voyages a été indispensable afin de conseiller les clients et de trouver la meilleure solution entre la modification d'une date de départ ou une annulation. «Notre service d'urgence ouvert la nuit et les week-ends a été très sollicité et apprécié des clients, mais aussi des compagnies aériennes ou des hôteliers», ajoute Olivier Emch. «Les équipes ont notamment aidé les voyageurs

à minimiser au maximum les coûts de modification et d'annulation. La branche déplore que les compagnies aériennes aient modifié leurs engagements face aux remboursements, bien qu'il s'agissait pour beaucoup d'une question de survie. Dans tous les cas, nous négocions avec les différents prestataires afin de représenter les intérêts de nos clients.» Olivier Emch se réjouit que de nombreux clients aient réalisé la plus-value des agences de voyages, sans lesquelles ils auraient perdu du temps et de l'argent. «Ils peuvent compter sur nos services et nos conseils avant, pendant et après le voyage!» Il précise encore «qu'en passant par une agence de voyages, les clients sont couverts en cas de faillite si elle est membre d'un fond de garantie suisse.»

FORT RECOURS AUX ASSURANCES

Les compagnies d'assurance répondent également à des demandes beaucoup plus nombreuses, indique Denis Hostettler, agent général pour La Mobilière Suisse Société d'assurances. «Notre travail a consisté à rapatrier des clients ayant dû interrompre leurs vacances à l'étranger ou qui se sont trouvés sans vol de retour. Quand aucune solution n'a pu être trouvée, la Confédération a dû affréter des avions.» La compagnie d'assurance rappelle que le principe de l'assurance est de disposer de réserves financières pour faire face aux remboursements et qu'il n'y a pas de souci de ce côté-là.

Du côté du Touring Club Suisse (TCS), le nombre de demandes d'aide a quadruplé, avec près de vingt mille appels à la centrale ETI depuis janvier. Comparé à l'an dernier, cela représente une hausse de 350%. «Face à cette situation, le TCS a mis en place une *task force* dédiée et a renforcé les équipes de la centrale ETI avec jusqu'à treize personnes supplémentaires, particulièrement les week-ends», annonce Laurent Pignot, responsable communication au TCS. En col-

laboration avec le Département fédéral des affaires étrangères (DFAE), le TCS a organisé des rapatriements et la plateforme ETI a assisté près de cinq mille quatre cents cas, certains nécessitant une hospitalisation ou des examens médicaux. «Au début de la crise, les demandes émanaient principalement d'Asie, mais elles se sont étendues au reste du monde au fur et à mesure de la diffusion du coronavirus», commente Laurent Pignot. Les dossiers sont traités au cas par cas en raison de l'évolution constante de la situation, tout comme c'est le cas à La Mobilière, qui rappelle que pour un vol annulé, le client doit s'adresser à sa compagnie d'aviation et à son agence de voyage lorsqu'il s'agit d'un voyage organisé. Pour les gens ayant réservé eux-mêmes sur des sites internet à l'étranger ou directement auprès d'un hôtel, il convient de consulter les conditions générales. Des litiges surviendront et il faudra que le client fasse preuve de patience. Certains cas s'avèrent complexes, notamment lorsqu'il y a des vols internes dans un autre pays ou lorsqu'un prestataire est injoignable.

REPENSER LES VOYAGES

L'industrie du tourisme est parmi les plus touchées par la situation. Certaines agences de voyages font état de baisse de revenu de 90%. «Cela entraînera inévitablement des faillites dans notre branche», ajoute le président du GAVG, qui rappelle que les marges de la profession sont très faibles. Il espère obtenir une forme de subvention pour les rapatriements effectués après l'appel du DFAE et pour aider les agences de voyages à traverser cette crise. «Certains voyageurs sont restés bloqués à l'étranger et, sans notre intervention, ils ne seraient peut-être pas encore rentrés», note Olivier Emch. Pour lui, l'après-Covid-19 va remettre en question notre manière de voyager ainsi que la fréquence des déplacements à l'étranger. ■

Hotelplan Suisse annule ses voyages jusqu'à mi-mai

Le voyageur helvétique, qui comprend les marques Globus Voyages, Travelhouse, Tourisme Pour Tous, Hotelplan et Vacances Migros, prolonge la suspension de son programme de voyage jusqu'au 17 mai. «L'évolution mondiale de la crise du coronavirus montre que l'impossibilité de voyager durera plus longtemps que souhaité. Nous voulons continuer à indemniser nos clients autant que possible et avons donc décidé de prolonger la suspension de notre programme de voyage», explique Daniel Bühlmann, COO Hotelplan Suisse. Les clients ayant réservé un voyage forfaitaire, par exemple vol et hôtel, ou une croisière seront automatiquement remboursés dans les prochaines semaines. Les prestations individuelles réservées pour cette même période, comme par exemple une offre de vol seul, sont également annulées. De nouvelles réservations de vacances seront acceptées à partir du 18 mai 2020.

Expedia change les règles du jeu

Les agences de voyages en ligne jouent un rôle de plus en plus important sur le marché. En 2018, elles ont généré 28% des nuitées réservées en Suisse et les hôtels leur ont payé près de cent soixante-neuf millions de francs de commissions, selon l'enquête annuelle sur la situation de la distribution de l'hôtellerie suisse, réalisée par l'Institut Tourisme de la HES-SO Valais et par hotelleriesuisse. «Le rapport de force était déjà déséquilibré avant la crise. En 2018, 82% des hôtels interrogés se sentaient partiellement ou totalement dépendants», note Roland Schegg, professeur HES à l'Institut Tourisme, qui étudie l'e-tourisme. «La crise n'épargne pas ces plateformes. Booking enregistre une baisse de 85% de réservations, par exemple.» Fin mars, la plateforme américaine Expedia a envoyé un courrier aux hôteliers suisses les invitant à rembourser sans frais les clients ayant effectué une réservation non remboursable. Cette option, la moins chère et la plus fréquente, garantit un certain niveau d'occupation des hôtels. Les établissements ne s'opposant pas à ces nouvelles règles sont d'office considérés comme consentants. Le délai fixé pour réagir étant très court et les procédures de désinscriptions difficiles, les hôteliers souhaitent négocier de nouvelles conditions plus favorables afin de ne pas perdre un des principaux canaux de distribution. «Il est difficile de renoncer à ce partenariat, qui permet de recevoir des réservations de toute la planète», commente Roland Schegg.