



24 AOÛT 2020

PLAN DE SAUVEGARDE ÉCONOMIE ET EMPLOIS

PRÉSIDENTE CEDIV TRAVEL – ADRIANA MINCHELLA





SOMMAIRE

1- La situation actuelle au sein des agences de voyages

2 – Deux hypothèses

- a) La réalité : la fermeture de nombreux professionnels et des licenciement en masse
- b) L'avenir : Le plan de Sauvegarde du secteur

3- Détail du plan de sauvegarde économie et emploi

- a) Soutenir l'emploi : aménager l'activité partielle
- B) Actions des agences de voyages pour soutenir son activité :

- Création de plateformes de services partagés
- Mise en place d'une offre de formation innovante
- Conduite d'une réflexion pour repenser nos pratiques et mettre en place des pratiques écoresponsables

Fin Août 2020

POINT SUR LA SITUATION

Ces derniers mois ont été catastrophiques pour les entreprises du voyage. En effet, les agences de voyages de notre pays ont subi de plein fouet la crise de la COVID-19 et l'arrêt de l'activité économique en France et dans le monde. Encore aujourd'hui, et sans doute pour une période encore indéterminée, elles peinent à retrouver une activité générant du chiffre d'affaires et permettant de pérenniser ainsi leurs entreprises.

L'activité d'une agence de voyages est extrêmement spécifique et très règlementée. Elle implique de nombreux acteurs et dépend d'un cadre juridique strict pour protéger les intérêts de ses clients, notamment la responsabilité de plein droit impliquant la bonne exécution du contrat qui la lie à son client. Cela s'entend de la prise de réservation jusqu'au retour du client.

Pour rappel, tous les voyageurs ayant pris un voyage en plein cœur de la crise de la COVID 19 ont été rapatriés à leur domicile, Tous ont pu retrouver leurs proches sans le moindre coût supplémentaire et ceci grâce à l'investissement et au professionnalisme des agents de voyage. Tous les frais ont été supportés par ces professionnels et pèsent lourdement sur leurs finances.

Certes l'ordonnance du 25 mars dernier à donné une bouffée d'oxygène salubre pour les agences de voyages, celle-ci s'arrête le 15 septembre et le retour aux textes du code du tourisme vont imposer de nouveau à cette profession de nombreuses exigences financières,

Nous souhaitons alors poser ce jour la question suivante :

- Que prévoit-on pour défendre les intérêts économiques de ces très petites entreprises et de ces 28 000 salariés directs ?

Nous avons réfléchi et souhaitons vous proposer des solutions qui aideront la profession à sortir de cette crise. Nous demeurons réalistes et n'ignorons pas qu'il est impossible de sauver tout le monde. Cependant il existe des moyens pour permettre au plus grand nombre de protéger ses activités, ses salariés, et le fruit d'une vie de travail et de passion pour faire voyager des milliers de clients chaque année.



2 HYPOTHÈSES EN CHIFFRES

Il nous a paru important à travers ce document de présenter en toute transparence la situation des agences de voyages en France 6 mois après le début de la crise de la COVID 19.

- Le scénario réaliste qui se vérifiera si le gouvernement actuel n'accompagne pas les agences de voyages dans les prochains mois.

ET

- Un avenir plus serein qui, avec le concours du gouvernement, peut contribuer à sauver la majorité des acteurs de la profession avec la mise en place d'un Plan de sauvegarde Économie et Emplois (PS2E)



LE SCENARIO RÉALISTE :

LA FERMETURE PRÉSUMÉE DE NOMBREUSES AGENCES DE VOYAGES EN FRANCE ET DES LICENCIEMENTS EN MASSE

	EUROS
VOLUME D'AFFAIRES EN COURS	1,786 MD
VOLUME DES DOSSIERS PROJETS	700 M
COUT DES LICENCIEMENTS ÉCONOMIQUES	53,5 M
PGE	373 M
COUT TOTAL	3 MD D'EUROS

Nous savons que si les agences de voyages ne peuvent plus assumer leurs charges, et c'est déjà le cas pour beaucoup, la fermeture une à une de celles-ci pourrait engendrer pour les finances gouvernementales des coûts faramineux, sans parler également du traumatisme social que provoquerait le nombre de licenciement des salariés du tourisme. D'après notre enquête réalisée au 31 juillet et menée auprès d'un panel d'agences de voyages représentatives de la profession, il ressort que 75% des agences de voyages pourraient fermer dans les prochains mois. Nous tenons à votre disposition tous les éléments de cette enquête. Voici les données chiffrées qu'il faut prendre en compte si ces agences devaient fermer définitivement.

1. Le volume d'affaires/avoirs

Il subsiste dans les agences de voyages un reliquat d'avoirs correspondant à des voyages achetés par les clients et reportés dans le temps à cause de la crise de la COVID 19. Ce montant est de 1,786 Md€ qu'il faudra financer en cas de dépôt de bilan par les agences.

Par ailleurs, il faut noter que cet argent est en ce moment en partie, ou totalité pour certain, malheureusement utilisé comme trésorerie pour aider les agences de voyages à faire face à leurs charges.

Actuellement il faut également ajouter 700 M€ qui représentent la somme déjà versée pour les dossiers de voyage dit « projet ».

Ce sont donc 2,4 Md€ qu'il faudra financer pour rembourser tous les clients qui ont engagé du budget dans un voyage ou un projet de voyage.

2. Le financement de 20 000 licenciements économiques

Le dépôt de bilan de 75% des 5 000 agences de voyages en France engendrerait non seulement un coût social mais également un coût financier qui pèserait lourdement sur les contribuables.

La masse salariale représente 55 M€ par an. Si l'on considère que tous ces salariés doivent demain être licenciés économiquement, ce sont 31 M€ pour les 12 premiers mois (CSP) et 22,5 M€ les 12 mois suivant soit un budget de 53,5 M€ à prévoir pour faire face à cet afflux de salariés licenciés et qui par ailleurs ne retrouveront pas un emploi rapidement dans une activité touristique moribonde.

3. La dette due aux Prêts Garantis par l'Etat

Dans ce calcul vous devez également prendre en compte le montant des PGE qui, si les agences ferment une à une, représentent à l'heure actuelle 373 millions d'euros, cette donnée étant en hausse au fur et à mesure que les dossiers avancent auprès des partenaires bancaires. Cette solution, nous le savons tous, n'est pas raisonnable à long terme et représente une bombe à retardement pour les activités des agences de voyages.



POUR UN AVENIR PLUS SEREIN

Il faut dans ce contexte très compliqué, voire dramatique pour la profession, penser à long terme et préserver l'activité touristique.

Selon l'Organisation Mondiale du Tourisme, l'industrie du tourisme rapporte 5 milliards USD par jour et représente 10 % du PIB mondial.

En France en 2018, la profession et ses 4 800 agences de voyages ont engendré 11,4 Md€ de CA.

En 2019, ce sont près de 14 Md€ de CA.

La profession des distributeurs emploie 28 000 salariés qui font voyager avec passion des milliers de clients.

Il nous paraît inconcevable de fermer les yeux sur la situation dramatique d'un pan économique aussi dynamique que celui des entreprises du voyage.

Ce gouvernement doit nous accompagner pour survivre et passer à travers cette crise inédite, mondiale et exceptionnelle en mettant en place des mesures elles-mêmes tout aussi exceptionnelles.

Nous avons réfléchi à un **PLAN DE SAUVEGARDE ÉCONOMIE ET EMPLOI, LE PS2E**, dont voici les mesures détaillées.

4 ACTIONS MAJEURES POUR SAUVER NOTRE ACTIVITÉ



L'Action du gouvernement :

1. La subvention du coût de la masse salariale des agences de voyages et la création d'une aide financière pour les chefs d'entreprises de ces toutes petites unités économiques,

En contrepartie, les actions du secteur :

1. La mise en place de plateformes de service partagés
2. La mise en place d'une offre de formation innovante
3. La réflexion autour de nos pratiques – Agissons pour la planète.

A photograph of a person in a wetsuit surfing on a large, curling wave. The water is a vibrant teal color. The text is overlaid on the left side of the image.

LE PS2E la solution sur
mesure pour soutenir les
agences de tourisme
Françaises

IÈRE ACTION :

SUBVENTIONNER LE COÛT DE LA MASSE SALARIALE DES AGENCES DE VOYAGES ET CRÉER UNE AIDE FINANCIÈRE POUR LES CHEFS D'ENTREPRISES DE CES TOUTES PETITES UNITÉS ÉCONOMIQUES

Depuis le 16 mars 2020, le chiffre d'affaires des agences de voyages est nul. En effet, impossible de se déplacer, de voyager et donc de permettre à des clients de pousser la porte d'une agence pour imaginer partir en voyage. L'impact sur les finances de ces entreprises est immédiat : **Aucun chiffre d'affaires n'est généré.**

Mais cela ne veut pas dire que l'activité est nulle de son côté, car, en effet, au regard de l'ordonnance, il faut pour chaque dossier engagé mener des actions pour repousser et créer des avoirs, ce qui nécessite de la main d'œuvre et donc des heures de travail. Mais en face, nous ne pouvons inscrire du CA. Ces heures doivent pourtant être rémunérées par l'employeur, mais sans aucune contrepartie en recette les agences ne pourront continuer et c'est alors le premier scénario évoqué qui malheureusement prévaudra.

Nous savons que l'activité partielle est un outil au service de la politique publique de prévention des licenciements économiques qui permet à l'employeur en difficulté de faire prendre en charge tout ou partie du coût de la rémunération de ses salariés.

Elle est encadrée par les articles L. 5122-1 et suivants et R. 5122-1 et suivants du Code du travail. Ce dispositif a montré toute son efficacité pour soutenir l'emploi en période de baisse d'activité.

Mais il faut qu'elle soit totale et permette de prendre en charge à 100% les salaires tout en tolérant d'une part, des heures de travail consacrées à de l'administratif pour remplir nos obligations auprès de nos clients et, d'autre part, des heures de travail pour redémarrer et développer à nouveau l'activité des agences de voyages qui, depuis mars, est à l'arrêt totale. Tant que l'activité n'est pas revenue à un niveau acceptable, nous sollicitons un « SAS » de survie pour donner de l'oxygène à un secteur totalement asphyxié. Nous avons conscience que c'est un coût, nous évaluons d'ailleurs celui-ci à 33 M€ : c'est le coût de la rétroactivité de mars 2020 et de la prise en charge à 70% des salaires jusqu'en décembre 2020.

Mais ne vaut-il mieux pas avoir des salariés qui consacrent leur temps à redémarrer l'activité de leur agence et participer ainsi à la préservation de leur outil de travail ? Des salariés qui se formeront sur de nouvelles technologies et maintiendront ainsi leur employabilité plutôt que des salariés simplement en activité partielle ? Ne négligeons pas, par ailleurs, la détresse de ces salariés désœuvrés et coupés de tous liens sociaux depuis des mois et qui pourraient engendrer de la maladie et donc des coûts supplémentaires pour l'État.

Cet effort du gouvernement serait un véritable « coup de pouce » qui agirait comme un respirateur, un message fort d'encouragement et de volonté de les maintenir en vie ! Il est par ailleurs inévitable que cette question soit de nouveau revue à la fin de l'année et ceci en fonction de l'évolution de la situation économique et sanitaire.

Cette solution nous permettrait d'éviter des licenciements économiques et de préserver les compétences des salariés pour nous aider à rebondir lorsque notre activité reprendra, et elle reprendra forcément !

N'oublions pas également la création et la mise en place d'une aide financière destinée aux chefs de cette petites entreprises qui, pour la grande majorité, n'ont reçu aucune rémunération depuis le début de la crise et n'ont donc aucun revenu pour subvenir à leurs besoins. Leur situation est dramatique, il est impératif de trouver un dispositif pour les aider à traverser ces mois compliqués, car, sans eux, leurs agences ne pourront que fermer.

En contrepartie de cette aide demandée au gouvernement, le secteur du tourisme souhaite lui démontrer sa volonté de se relever de cette crise notamment en s'engageant dans plusieurs actions afin de permettre la reprise rapide et dans les meilleures conditions de son activité. Nous vous proposons de détailler ces actions dans les pages suivantes.

2ÈME ACTION :

METTRE EN PLACE DES PLATEFORMES DE SERVICE PARTAGÉS RÉGIONALES

Afin d'accompagner efficacement toutes les agences de voyages, nous proposons la création de plateformes de services partagés régionales qui auront pour but de mutualiser les compétences et ainsi gagner en efficacité et permettre aux services principaux d'une chaîne de valeur de se focaliser sur les tâches à forte contribution pour l'activité d'une société.

- Réduction des coûts de décentralisation d'un groupe en croissance ;
- Amélioration de la qualité et du professionnalisme du support aux compétences et métiers du groupe ;
- Amélioration de la flexibilité des coûts de supports aux compétences et métiers du groupe ;
- Création d'un haut niveau stratégique de décision

Ces plateformes spécifiques mettront à la disposition des agences, regroupées par région, trois experts de l'industrie du voyage :

- 1 expert Administration et trésorerie : Accompagner les agences dans leur gestion économique
- 1 expert Commerce : Adopter les meilleures pratiques d'accueil clients et de vente de nos produits.
- 1 expert Communication : Apprivoiser les nouveaux outils de communication, les réseaux sociaux et le référencement.

Ces antennes pourront s'appuyer sur une « super antenne nationale » pour les soutenir sur tous les sujets.

3ÈME ACTION :

MISE EN PLACE D'UNE OFFRE DE FORMATION INNOVANTE À DESTINATION DES SALARIÉS ET DES CHEFS D'ENTREPRISES DU VOYAGE.

OFFRE 1 : LA PERFORMANCE

Gestion et trésorerie :

1. Adopter des réflexes financiers pour piloter son activité,
2. Réaliser une analyse financière et comprendre les logiques de calcul de coûts.
3. Apprendre à scénariser les prévisions de trésorerie annuelles afin d'en faire un outil puissant de simulation. Etre en mesure de construire des prévisions de trésorerie fiables. Pérenniser sa trésorerie par des actions sur la gestion.
4. Réaliser un business plan réaliste et convaincant.

Administration et organisation :

Les responsables de PME doivent s'adapter à l'évolution constante et donc réactualisé régulièrement leurs compétences opérationnelles en gestion pour assurer, leurs missions, suivre leurs activités et en mesurer les performances.

Commercial :

1. Revoir le positionnement de son offre produit, analyser ses processus, mesurer la satisfaction de ses clients, définir les plans d'actions, construire des outils efficaces pour suivre les résultats et dynamiser son équipe.
2. Imaginer et bâtir de nouveaux plans d'actions commerciales pour conquérir de nouvelles parts de marché.
3. Maintenir et approfondir une expérience client forte au cœur de sa stratégie commerciale

OFFRE 2 : LES CLIENTS

La qualité de la relation client est un facteur déterminant de conquête, de fidélisation et d'image de marque pour l'entreprise.

Aujourd'hui, les modalités de la relation client ont évolué et sont de plus en plus multicanal : face à face, téléphone, mail, visioconférence et réseaux sociaux. Il est donc nécessaire d'adapter ses pratiques d'accueil, de qualité de service, de prise en charge des incidents ou de réclamation à ces différents canaux.

OFFRE 3 : LES NOUVEAUX OUTILS DE COMMUNICATION

La transformation digitale concerne nos organisations et touche nos activités à tous les niveaux. Les leviers de cette transition sont nombreux : technologiques de conception et de distribution des produits, le marketing et la relation avec nos clients... La question de la digitalisation ne se pose plus ! Comment mettre en œuvre cette transformation qui est au cœur de nos préoccupations sans oublier la conduite du changement, les nouveaux comportements et les nouvelles pratiques à adopter pour maîtriser les clés du marketing digital.

OFFRE 4 : RENFORCER LA PERFORMANCE DES ÉQUIPES

Dans le contexte actuel, il est d'autant plus important de consolider la confiance et l'esprit de réussite pour renforcer la cohésion des équipes en donnant du sens aux objectifs et en favorisant l'innovation pour atteindre un stade d'intelligence collective.

La communication managériale est un art qui ne s'improvise pas. Il est primordiale pour nos dirigeants de comprendre ses points forts en tant que communicant, ses axes de progrès pour développer son écoute auprès de ses salariés et son assertivité, et déceler d'éventuelles souffrances dues à la traverser de la crise sanitaire actuelle.

Manager pour développer ses compétences relationnelles et développer des stratégies de motivation, accroître la confiance et la cohésion au sein de son agence.

4ÈME ACTION

CRÉATION D'UN GROUPE PROJET POUR MENER À BIEN UNE RÉFLEXION SUR NOS PRATIQUES QUOTIDIENNES ET LA MISE EN PLACE DE NOUVELLES PRATIQUES ÉCORESPONSABLES.

PROTÉGEONS LA PLANÈTE LE CŒUR DE NOTRE BUSINESS !

« C'est en voyageant que l'on se construit et que l'on grandit. Le voyage permet de rencontrer l'autre, de découvrir des cultures, des lieux. En même temps, le tourisme participe à la destruction des lieux les plus beaux de la planète et représente 60% des émissions de CO2 du trafic aérien...Nul ne peut nier que l'économie de nombreux pays est fondamentalement dépendante du tourisme, et que de nombreuses sociétés, de nombreux emplois y sont liés »

Charles-Edouard Girard, président de HomeExchange

Le secteur du tourisme AGIT pour la planète et les voyages responsables.

Nous souhaitons nous engager pour réduire l'impact du voyage et son empreinte carbone sur l'environnement et participer à la lutte contre le réchauffement climatique.

Nos actions auprès des acteurs du tourisme seront :

- De compenser par absorption des émissions carbone toutes nos réservations de déplacements : Vol/Trains/Bateaux...
- De contribuer à la neutralité carbone au travers des réseaux d'agences de voyages par la collecte de fonds sur la base de dons et d'arrondis facture proposés aux clients.
- D'adopter en agences des attitudes vertueuses qui contribueront directement à la réduire l'utilisation d'énergie fossile, le plastique, le gaspillage.
- De sensibiliser nos clients pour en faire des éco-voyageurs responsables, sensibles aux bonnes attitudes à adopter durant un voyage d'affaires ou des vacances en France comme à l'étranger.
- De choisir en priorité les partenaires engagés sérieusement dans ces démarches et le développement durable (innovations écologiques pertinentes)
- De contribuer à la diminution des catalogues/supports de vente des tours opérateurs en accompagnant leur transformation digitale



Nous fixons notre objectif à l'horizon 2030 :
Réduire de 50% les émissions carbone générées par les voyages des clients.

L'activité « loisirs » est touchée à plus de 80% et le tourisme d'affaires à 75%.

Tous les indicateurs démontrent que la reprise au cours du dernier trimestre 2020 sera très incertaine compte tenu des autres troubles économiques et sociaux auxquels la France va devoir faire face au cours des prochains mois.

La situation au premier semestre 2021, si rien ne vient perturber la reprise, demeurera instable. Seules les catégories socio-professionnelles les plus aisées pourront partir en voyage, en vacances à l'étranger et le marché va se contracter de façon importante.

La commercialisation de la France, à l'exception des sports d'hiver, échappe en grande partie aux professionnels, nous avons tous pu, malheureusement, le constater cet été ! L'été 2021 sera un véritable test pour le retour à une situation quasi normale au niveau des agences de voyages... si elles sont encore présentes dans leur proximité, du grand public, des consommateurs, des français.

Nous sommes conscients que dans ce contexte au moment encore où aucun vaccin, ni médicament n'est trouvé, nous espérons et même, nous savons, que dès que les frontières rouvriront dans le Monde, l'envie de voyager reviendra fortement avec, potentiellement, un espoir de rattrapage. Nous avons espoir que la clientèle aura intégré la plus-value de passer par un professionnel du voyage pour sécuriser et faciliter ses vacances plutôt que par site internet impersonnel et incapable de gérer la relation clients en période de crise.

C'est la raison pour laquelle l'anticipation pour la prise de « mesures de survie » doit être mise en place très rapidement au cours du mois de septembre. Les TPE ont cette capacité à résister car leurs dirigeants sont prêts à tous les sacrifices pour sauver leur outil de travail. Un signal fort, dès la rentrée, leur donnerait l'espoir et la force d'attendre encore quelques mois en s'organisant au mieux.



ADRIANA MINCHELLA
PRÉSIDENTE CEDIV TRAVEL

22 RUE AMIRAL COURBET
34500 BÉZIERS

04 67 35 89 80

06 86 41 84 49

ADRIANA@ELLIPSE-VOYAGE.COM