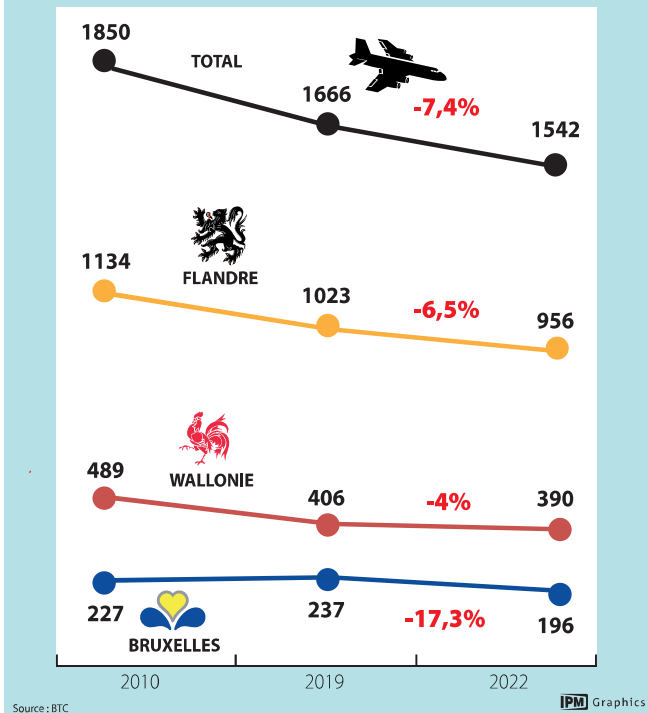




Pour ses vacances, le client a tendance à se tourner davantage vers les professionnels.

NOMBRE D'AGENCES DE VOYAGE PAR RÉGIONS



Le nouveau problème des agences de voyages : la pénurie de personnel

■ Le Covid a fait baisser le nombre de points de vente et, surtout, le personnel chez les voyagistes.

Le Covid est passé par là. En mars 2020, la pandémie ferme les frontières et pousse au confinement. De nombreux secteurs sont à l'arrêt. Dont le tourisme, forcément. Pendant les deux années qui suivent, le secteur joue au yo-yo, entre ouvertures et fermetures.

En 2019, la Belgique comptait 1 666 agences de voyages, indique dans son premier rapport la Belgian Travel Confederation (BTC) regroupant la VVR (agences de voyages flamandes) et l'Upav (agences francophones). Trois ans plus tard, elle n'en comptait plus que 1 542 (pour 1 005 enseignants), soit 124 points de vente en moins. En baisse de 7,4%. De 17,3% même en région bruxelloise.

"On compte 17 faillites d'enseignes", précise Anne-Sophie Snyers, CEO de la BTC. Une baisse plus forte que la lente érosion que l'on constatait depuis des années, dans la foulée notamment du succès des réservations en direct sur Internet. En 2000, en effet, on dénombrait plus de 2 000 agences dans le pays. Et 1 850 en 2010. Soit une baisse annuelle moyenne autour de 1 à 1,5%.

Une baisse des emplois de 35%

Côté emploi, le constat va dans le même sens, mais nettement plus marqué. "Avant 2020, les statistiques Stabel mentionnaient 7 500 employés et 2 500 indépendants sous notre code Nace 79 relatif aux agences de voyages et voyagistes, ce qui reprend aussi les tour-opérateurs et certains autocaristes, explique Anne-Sophie Snyers. Fin 2022, nous estimons à 6 500 le nombre total de personnes (salariés

et indépendants) actives dans notre secteur en Belgique en tant qu'emploi principal." En baisse de 35%... Entre-temps, "2020 a été une année où plus de 50% des collaborateurs étaient en congé économique, environ 30% d'entre eux quittant le secteur pendant cette période difficile où nombreux étaient ceux qui devaient quand même travailler pour aider des clients stressés qui ne partaient pas et reportaient leur séjour ou qui étaient bloqués à tel ou tel endroit. Ce n'est pas le manque de support, il y a eu le chômage économique, mais quand il n'avait plus cours, le chiffre n'était pas tout de suite au rendez-vous et il a fallu quand même licencier ou certains ont pris l'initiative de partir avant. Et ils ne sont pas revenus". Et de souligner: "Alors que l'activité reprend, un nouveau problème se pose désormais: la pénurie de personnel." Comme dans l'Horeca...

Or, le client a tendance à se tourner davantage vers les professionnels. "Avant le Covid, on avait un taux de réservations en agences et chez les tour-opérateurs de 26% par rapport au "do it yourself", reprend la CEO de la BTC. En 2022, on était à 37%, donc, on revient vers l'agence, avec beaucoup plus de packages (forfaits) aussi qu'avant, car selon la directive européenne sur les voyages à forfait, quand le voyageur réserve un forfait, c'est l'organisateur qui est responsable de la bonne exécution de celui-ci."

Le "last minute" recule

Autre tendance: le last minute, omniprésent pendant la pandémie, recule au profit des réservations "bien en amont": "En janvier, les réservations étaient quasi équivalentes (-2%) à celles de janvier 2019, les chiffres sont bons", constate Anne-So-

phie Snyers. Ce que confirme l'enquête de Tui Belgium menée auprès de 1 000 Belges en décembre: "Les Belges réservaient surtout en last minute, voire en extrême last minute, quelques jours avant le départ, pendant la crise sanitaire et ce comportement était influencé par de nombreuses incertitudes autour des conditions d'entrée dans les pays. Aujourd'hui, les voyageurs semblent revenir à leurs habitudes et de nombreux Belges profitent actuellement des promotions pour réservation rapide." Et de souligner: "Le mois de janvier, traditionnellement le mois le plus important pour les réservations d'été, semble reprendre sa place d'antan."

L'an dernier, les Belges ont acheté 27,3 millions de voyages pour un montant total de 20,8 milliards d'euros.

Un marché à 20 milliards d'euros

En outre, les réservations se font de plus en plus en ligne. "En tant que BTC, nous encourageons le secteur dans sa digitalisation, c'est crucial pour sa pérennité."

Enfin, selon le rapport de la BTC, l'an dernier, les Belges ont acheté 27,3 millions de voyages (au moins une nuit hors domicile) pour un montant total de 20,8 milliards d'euros, avec un coût moyen par voyage d'environ 762 euros. Des voyages de loisir (90%), bien plus

que d'affaires (10%) – les pourcentages s'établissaient à 85-15% avant le Covid. Des voyages en voiture d'abord (12,5 millions), plutôt qu'en avion (qui accuse un retard de 36% par rapport à 2019 avec toujours moins de fréquences qu'avant le Covid), en train ou en bateau. Quant aux destinations, en 2022, la France devance la Belgique, qui elle-même est devant l'Espagne et les Pays-Bas, effet Covid toujours.

Anne Masset