

Édition 2022

AGENCES DE VOYAGES

ET GUIDES

ACCOMPAGNATEURS

À L'HORIZON 2030

ÉTUDE PROSPECTIVE

DES EMPLOIS, DES COMPÉTENCES

ET DES QUALIFICATIONS


MINISTÈRE
DU TRAVAIL,
DE L'EMPLOI
ET DE L'INSERTION
*Liberté
Égalité
Fraternité*


OPCO
Mobilités
Compétences en mouvement

INTRODUCTION

Les entreprises des agences de voyages font face à des mutations majeures qui impactent les emplois, les compétences et les qualifications. La branche professionnelle a mandaté OPCO Mobilités pour la réalisation d'une étude prospective à l'horizon 2030. Cette étude vise à :

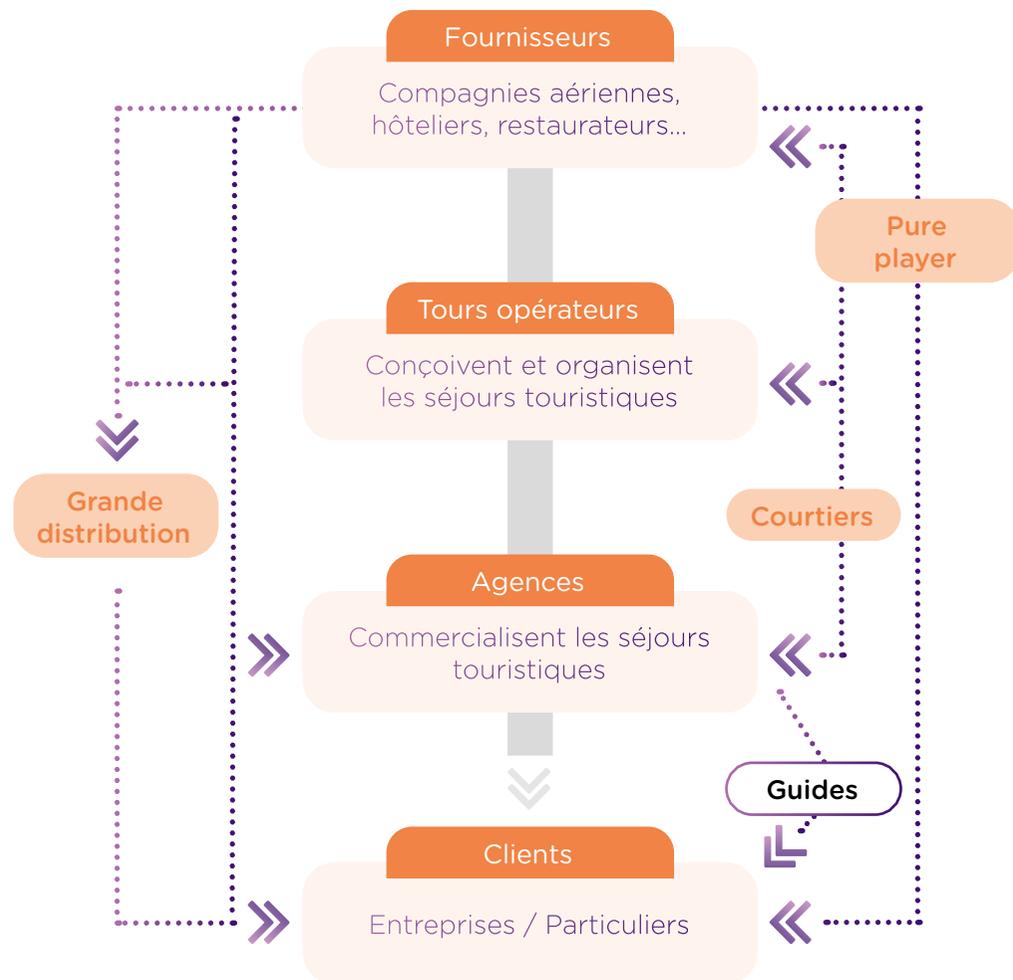
- Anticiper les évolutions des emplois, des métiers et des besoins en compétences des métiers de la mobilité à 10 ans pour assurer la pertinence des certifications et des formations proposées aux entreprises
- Faire émerger des enjeux transversaux à l'ensemble des branches professionnelles du champ de la mobilité : intermodalité des transports des biens et des personnes, digitalisation des métiers, impacts des enjeux environnementaux...

Ce document présente les éléments clés de l'étude associés à la branche du personnel des agences de voyages et de tourisme.





Présentation : Une activité tournée vers la conception et la distribution de voyages



Les principales activités

Le secteur a longtemps été **structuré autour de l'activité des tours opérateurs** (qui concevaient des séjours touristiques en mobilisant un nombre important de fournisseurs) **et des agences de voyages** (qui distribuait ces séjours en conseillant les clients). Les guides-accompagnateurs sont quant à eux en charge de la prise en charge des touristes sur le territoire national pour le compte des agences. Toutefois l'arrivée de nouveaux acteurs (courtiers, grande distribution...) et la désintermédiation de la vente par le biais d'outils numériques ont **complexifié la structure du secteur** et rendu

plus poreuse la frontière entre conception et distribution de voyages. Ainsi, alors que les tours opérateurs peuvent directement commercialiser leurs offres, les agences de voyages peuvent également être amenées à concevoir des séjours et voyages.

La **conception de voyage est la principale activité du secteur** puisqu'elle représente plus de 2/3 de son chiffre d'affaires (34 % par une vente directe, 34 % par une vente via un intermédiaire) devant la vente de voyage organisée par d'autres entreprises et la vente de transports et d'hébergements (16 % et 14 % du CA, source INSEE, Esane, 2016).

Les chiffres clés

2 541 entreprises
28 196 salariés

50 % du chiffre d'affaires généré par une clientèle d'entreprises (46 % pour une clientèle de particuliers et 4 % pour les administrations)

(Sources OPCO Mobilités, INSEE Esane,)





Vecteurs clés d'activité : un secteur aux faibles marges dépendant d'événements conjoncturels

Une activité directement liée au tourisme et à la conjoncture économique

Les **voyages à destination des particuliers** sont directement dépendants de l'activité touristique nationale (pour l'organisation de voyages et séjours en France et à l'étranger) et, dans une moindre mesure, internationale (pour l'accueil de touristes étrangers). Celle-ci est fortement **liée au pouvoir d'achat, au moral des ménages eux-mêmes dépendants de la conjoncture économique.**

Les **voyages professionnels** (séminaires, voyages d'affaires...) dépendent quant à eux de la **santé économique des entreprises** et du **niveau global d'activité économique.**

Des phénomènes conjoncturels pouvant avoir un impact majeur sur l'activité

Outre l'activité économique, le secteur est également très dépendant d'événements conjoncturels. L'activité d'accueil de visiteurs est ainsi très sensible au **niveau de sécurité des touristes** (terrorisme, mouvements sociaux...). Les **phénomènes climatiques** internationaux (séismes, éruptions...), les **événements géopolitiques** (terrorisme, conflits armés...) ainsi que les **épidémies** (SRAS, Ebola, COVID-19) sont autant d'éléments pouvant réduire l'activité touristique des particuliers et réduire le nombre d'événements professionnels.

Une activité soumise à une concurrence forte et à des taux de marges limités

La structure économique du secteur se caractérise par un taux de valeur ajoutée faible au regard des autres services marchands (13,8% contre 47,8%, source Insee, Esane, 2016) et par une forte part des salaires dans les frais des entreprises. Cette double caractéristique génère un **taux de marge très limité** (8% contre 28% pour les autres services marchands) **qui rend les entreprises très sensibles à l'évolution de leur activité.**

Par ailleurs, le secteur a connu une **intensification forte de la concurrence** du fait de l'émergence de nouveaux acteurs et de la désintermédiation de la vente de voyages.



Le tourisme

Fréquentation des touristes résidents et étrangers
Pouvoir d'achat, dépenses associées, moral des ménages
Approche d'organisation des voyages



La conjoncture économique

Évolution du PIB
Rentabilité du secteur
Degré de concurrence



Les conditions sanitaires, climatiques et géopolitiques

Niveau de sécurité
Présence d'épidémies
Phénomènes climatiques





Tendance de l'activité : un coup d'arrêt potentiellement durable pour un secteur déjà fragilisé

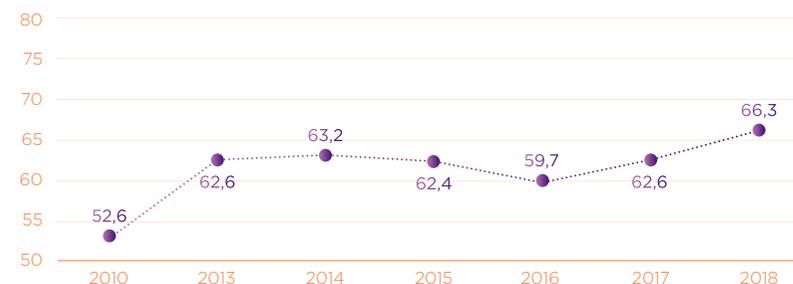
Évolution des dépenses des Français lors de leurs voyages en France et à l'étranger (en Md€ courants)

Source : Eurostat, 2020



Évolution des dépenses touristiques des visiteurs étrangers en France (en Md€ courants)

Source : DGE, Compte satellite, base 2014, 2019



Le secteur des agences de voyages et de tourisme a **bénéficié d'une croissance importante des dépenses des touristes** ces dernières années (+62% et +59% entre 2015 et 2018 des dépenses des Français en voyage pour loisirs et pour raisons professionnelles ; +6% des dépenses des touristes étrangers sur la même période). Cette dynamique a permis au

secteur de voir **son chiffre d'affaires augmenter de 24% entre 2011 et 2017** (sources : DGIFP, Insee, 2019). Toutefois, avant la crise sanitaire liée au COVID-19, le secteur et son organisme de garantie collective sectoriel (Association professionnelle de Solidarité du Tourisme) s'étaient trouvés fragilisés par la faillite de Thomas Cook en septembre 2020.



Impacts COVID-19

- Le premier confinement en France et les limites imposées au tourisme international ont entraîné une **diminution de 96% et de 92% du nombre de nuitées** dans les hôtels en France aux mois d'avril et de mai par rapport à l'année précédente.
- Le chiffre d'affaires du secteur des agences de voyages a diminué de 83% entre janvier et mai 2020 (source INSEE, CCN 1710).
- Selon la fédération des Entreprises de Voyages, **entre mars et décembre 2020**, le volume d'affaires des agences de voyages et des tour-opérateurs devrait représenter 15% de celui de 2019.





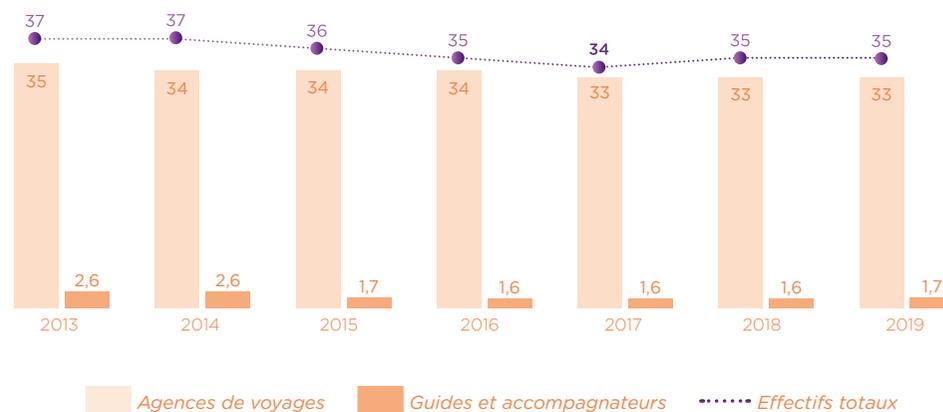
Des effectifs en forte diminution avant la crise liée au COVID-19

Malgré le dynamisme de l'activité touristique, une importante diminution des effectifs du secteur avant la période COVID-19

- Marqué par la **numérisation progressive** des services de tourisme, le secteur des agences de voyages et de tourisme a vu ses **effectifs décroître de manière continue entre 2009 et 2017**. Alors qu'ils enregistraient une baisse annuelle comprise entre -1% et -3%, ceux-ci sont ainsi passés de près de 37 000 salariés à moins de 35 000 salariés (soit une baisse cumulée de 4%).
- Cette dynamique a toutefois semblé atteindre un **plancher en 2017** puisque les effectifs ont légèrement cru entre 2017 et 2019 (+1,6%).
- Cette diminution des effectifs a **fortement marqué les métiers traditionnels du secteur en lien direct avec les clients** à l'image des billettistes (en charge des réservations et de l'émission de billets), des forfaitistes (en charge de la conception d'offres et du suivi des voyages) ou encore des conseillers voyages (en charge de conseiller les clients en fonction de leurs envies et des produits disponibles).

Évolution des effectifs des agences des voyages et guides touristiques (en milliers)

Source AcoSS et PSB, URSSAF et DARES, IDCC 1710, 412



Des emplois très majoritairement concentrés dans les activités des agences de voyages

- Les **guides accompagnateurs** représentent moins de **5% des emplois** du secteur des agences de voyages et de tourisme
- S'ils sont minoritaires, les effectifs guides accompagnateurs ont bénéficié, avant la période COVID-19, d'une croissance de près de 2% entre 2017 et 2019.





Tendance de l'activité et de l'emploi : un secteur marqué par l'incertitude générée par la crise

Un secteur particulièrement dynamique avant la crise sanitaire

Plus de 9 entreprises sur 10 étaient concernées par une **croissance de leur activité jusqu'en 2020**. Si 18% se déclaraient peu concernées par une telle dynamique, trois quarts des entreprises répondantes étaient particulièrement concernées par une hausse de leur activité.

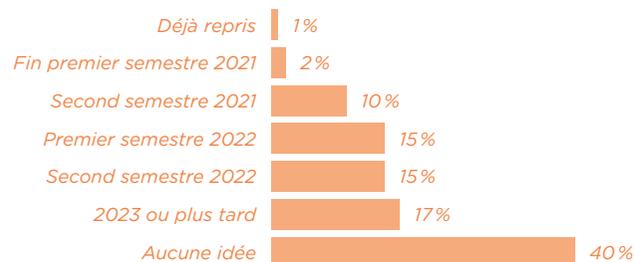
73% des professionnels estimaient être **très concernés par l'évolution du marché** (émergence de plateformes de réservation, nouveaux marchés internationaux, communication omnicanale...) et des attentes clients (demandes de sur-mesure, de tourisme responsable ou d'aventure...).

Par ailleurs, la **moitié des entreprises étaient particulièrement concernées par la diversification de leurs activités** (services en ligne, destinations ou thèmes particuliers, conception et commercialisation d'offres...) et **l'intensification de la concurrence** (plateformes de réservations, autres agences de voyages...).

Compte tenu de ces nombreuses évolutions, plus d'1 entreprise sur 2 voyait les **métiers et les compétences évoluer de manière conséquente**.

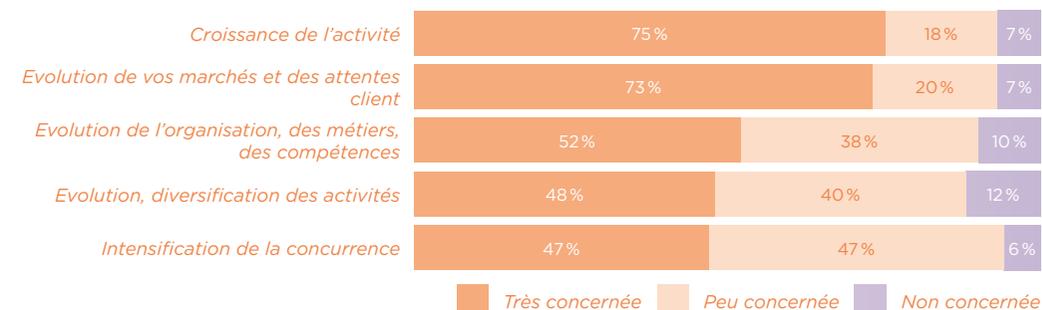
Délais de reprise des rythmes de recrutement antérieurs à la crise sanitaire selon les entreprises

Source : Sondage et traitement Kyu Associés, 2021



Les principales dynamiques des entreprises avant la crise sanitaire

Source : Sondage et traitement Kyu Associés, 2021



Un manque de visibilité sur la reprise du rythme des recrutements

Compte tenu dans la difficile anticipation des évolutions de la crise sanitaire et des évolutions rapides des mesures de restriction de déplacement nationales et internationales, les professionnels disposent de peu de visibilité sur la **reprise des rythmes de recrutement** (40% des entreprises).

La majorité des entreprises disposant d'une vision sur la reprise du rythme de recrutements

considère que celle-ci pourrait avoir lieu en 2022 (30% des entreprises interrogées). Dans le même temps, 17% des entreprises estiment que la reprise aura lieu en 2023 ou plus tard.

Alors que le retour à la normale devrait être tardif, moins de 15% déclarent que la reprise des recrutements devrait avoir lieu en 2021.





Facteurs d'évolution : une évolution structurelle sous l'impulsion du digital et de l'évolution des consommateurs

Outre l'évolution du niveau d'activité liée au tourisme et à la conjoncture économique, le secteur des agences de voyages et de tourisme a vu ses activités se resserrer autour de la conception d'offres et sa structure se désintermédier du fait de l'apparition de nouveaux modes numériques, de l'évolution des consommateurs et de l'intensification de la concurrence.



La numérisation du secteur

- Le développement des plateformes a entraîné une désintermédiation du secteur. Alors qu'ils disposent de nouveaux outils de réservation, les acteurs vendent directement leurs offres aux clients.
- Les modes de communication sont désormais omnicanaux et reposent en grande partie sur les réseaux sociaux.
- Alors que le commerce en ligne se complexifie (marketing digital, expérience utilisateur...), les consommateurs sont davantage informés poussant les acteurs à renforcer la dimension de service client.



L'évolution des consommateurs

- L'évolution des consommateurs participe à une polarisation de la demande entre les services low-cost et le premium au détriment des services milieux de gamme.
- La prise de conscience écologique conduit les consommateurs à privilégier les modes de transports plus propres conduisant le secteur à faire évoluer son offre.
- En contrepartie de la numérisation du secteur les clients recherchent davantage une prestation de conseil et de service dans la conception de voyages sur mesure.



L'intensification de la concurrence

- L'arrivée de nouveaux acteurs dans le secteur depuis un certain nombre d'années ainsi que la numérisation du secteur ont brouillé les frontières entre les activités de conception et de distribution des voyages.
- L'intensification de la concurrence rend plus stratégique la recherche de rentabilité des acteurs du secteur face à des prix à la baisse.



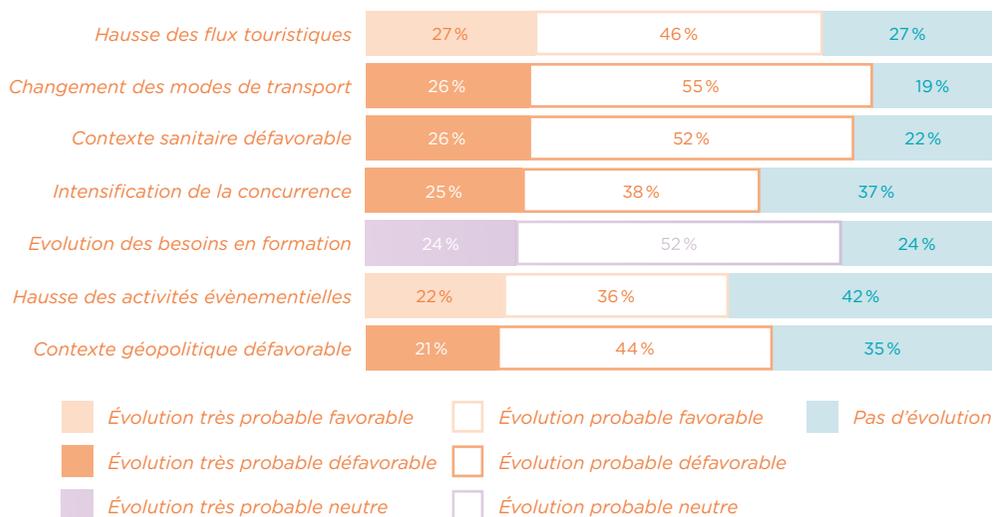
Agences de voyages et guides accompagnateurs

à horizon 2025-2030

Les vecteurs d'évolutions à anticiper

Les évolutions anticipées par les entreprises pour les 5 prochaines années

Source : Sondage et traitement Kyu Associés, 2021



Des perspectives incertaines malgré une possible hausse de l'activité

Si les professionnels anticipent des facteurs de croissance (73% déclarant au moins probable une hausse des flux touristiques et 58% une hausse de l'événementiel), les perspectives demeurent incertaines (seules 27% et 22% des entreprises jugent ces évolutions très probables).

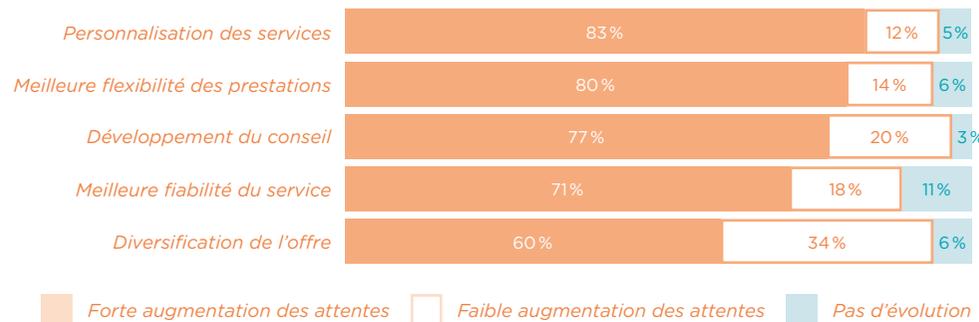
Par ailleurs, plusieurs facteurs pourraient limiter la reprise de l'activité. Alors que les évolutions des modes de transport prennent de l'ampleur (« flygskam » ou honte de prendre l'avion), le contexte

sanitaire et géopolitique pourrait brider le tourisme international (pour 78% et 65% des entreprises). Dans le même temps, l'intensification de la concurrence (désintermédiation, offre plus importante que la demande après la crise) pourrait atténuer les prévisions optimistes.

Enfin, compte tenu des nombreuses mutations du secteur (numérisation, nouvelles offres...), les besoins en formation devraient évoluer vers davantage de personnalisation et de posture de conseil notamment.

Les attentes clients anticipées par les voyagistes et opérateurs de voyages et de séjours

Source : Sondage et traitement Kyu Associés, 2021



Un secteur particulièrement dynamique avant la crise sanitaire

Pour plus de 8 entreprises sur 10, les attentes clients concernant la **personnalisation des services** et une **plus grande flexibilité des prestations** devraient se renforcer. Cela se traduit par de la conception /commercialisation de voyages sur mesure (demandes particulières, budget...). Dans ce cadre, outre le renforcement de compétences traditionnelles (géographie touristique,

commerce...), la **posture de conseil devient essentielle** (forte augmentation des attentes pour 77% des entreprises).

Le **suivi client devrait également prendre une dimension plus importante**. Ainsi, les attentes en termes de fiabilité s'intensifient (gestion des aléas, suivi de la relation tout au long du voyage, service après-vente...).

Agences de voyages et guides accompagnateurs

à horizon 2025-2030

Les vecteurs d'évolution à anticiper

Un impact important de la crise sanitaire pouvant retarder une reprise

Du fait du maintien de restrictions sanitaires internationales et du caractère incertain de la fin de la crise, la **reprise des flux touristiques et professionnels pourrait avoir lieu en 2022** tandis qu'en 2023, le chiffre d'affaires du secteur pourrait retrouver un niveau d'avant crise.

La **reprise de l'activité** pourrait être alimentée par le report des projets de voyage annulés, la

levée des restrictions sanitaires et la vaccination. Toutefois celle-ci **pourrait être retardée du fait de la structure de l'activité du secteur** : les voyages organisés étant souvent planifiés à l'avance, un décalage entre la levée des restrictions et la programmation des voyages pourrait advenir du fait du manque de visibilité des clients.

Une évolution de l'activité dépendant fortement du contexte sanitaire

Dans le cas où la crise se poursuivait (scénario bas), des effets de longue durée pourraient transformer les habitudes de voyage. Les acteurs du secteur pourraient ainsi davantage se tourner vers une offre nationale qui, bien que permettant un maintien de l'activité, réduirait les marges du secteur. Dans le même temps, les événements professionnels pourraient se faire plus rares alors que, les habitudes de consommation, notamment des plus jeunes, pourraient se diriger vers des services désintermédiés. Après un rebond de l'activité, celle-ci pourrait

alors être amenée à se stabiliser.

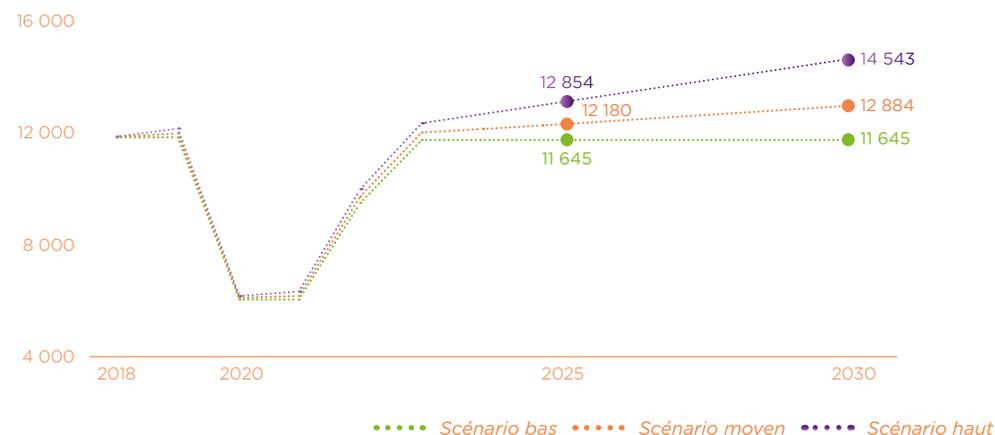
Dans le **cadre d'un retour d'une dynamique similaire (scénario moyen) à celle d'avant crise** (croissance de l'activité touristique de loisir et professionnelle), le chiffre d'affaires pourrait croître de 8% à horizon 2030.

Dans un **scénario optimiste (scénario haut)**, où la crise sanitaire prendrait fin, les restrictions sanitaires pourraient être levées et la demande croître. L'attente croissante des clients en prestations de conseil pourrait générer une valeur ajoutée supplémentaire. Près d'un tiers des

entreprises se prévoient **une croissance d'au moins 20% et de 40%** à horizon 2025 puis 2030. Seuls 15% des professionnels anticipent une baisse de leur activité d'ici 2025, et 11% pour l'année 2030 (source : enquête et traitement KYU, 2021).

Projections de l'évolution du chiffre d'affaires de la branche (En millions d'€)

Sources : ESANE, INSEE, redressement et modélisation KYU Associés



Agences de voyages et guides accompagnateurs

à horizon 2025-2030



Les impacts sur les métiers

Dans un scénario tendanciel, une augmentation modérée des effectifs

Du fait des mesures de chômage partiel, 55% des entreprises interrogées ont **stabilisé leurs effectifs en 2020**. Toutefois, 27% d'entre elles ont **diminué les effectifs d'au moins 10% la même année**. Ainsi, même si les effectifs salariés ne devraient pas connaître d'importante baisse, la reprise de l'activité ne devrait pas se traduire par une forte période d'augmentation des effectifs. Dans le **cadre d'un impact long de la crise sanitaire** (scénario bas), les **effectifs** pourraient être amenés à **diminuer de 4%** entre 2020 et 2030

compte tenu de la stagnation de l'activité, de l'automatisation de la forfaitisation et du développement des agences en lignes.

Dans le cadre d'une **reprise normale de l'activité** à partir de 2022-2023, **les effectifs pourraient augmenter entre 1 et 9%** en fonction du scénario. Compte tenu du besoin de renouvellement des effectifs, cela pourrait ainsi générer entre **800 et 1 100 recrutements en 2025** puis **entre 650 et 950 en 2030**.

L'ensemble des métiers concernés par une augmentation des effectifs

Dans le cadre d'une **croissance de l'activité** (scénario moyen et haut) la **majorité des métiers pourrait connaître une augmentation**. Alors que les besoins en métiers de conseiller pourraient croître avec l'augmentation de l'activité, les métiers du numérique, des SI et du marketing deviendront encore plus stratégique du fait de la numérisation du secteur (marketing digital, gestion des données...) et de l'évolution des attentes clients (communication à distance, SAV, billettique...).

Les métiers de la **production pourraient stagner** du fait de l'automatisation de certaines de leurs tâches, **ceux-ci pourraient toutefois évoluer** compte tenu de l'évolution de l'offre (offre sur mesure, voyages innovants, développement durable...). De la même manière, les **métiers du numérique** (analyse de données, billettique en ligne...) et les **métiers du conseil** (renforcement de la posture de conseil et d'écoute client, suivi client, SAV...) **devraient évoluer**.

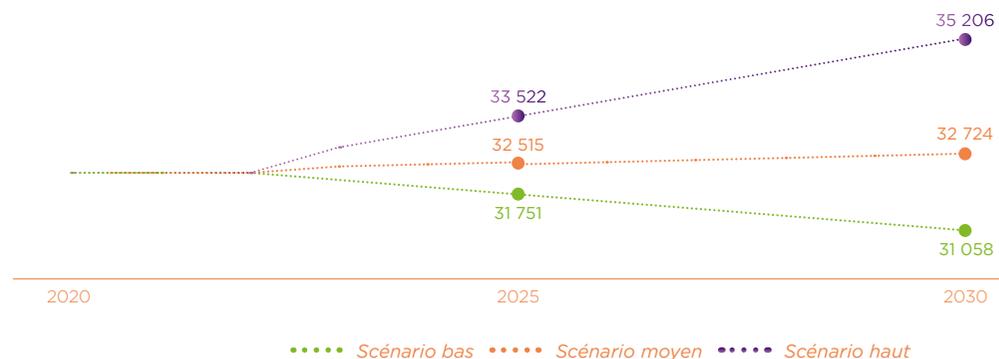
Dynamique des familles de métiers du secteur

Source : Sondage et traitement KYU, 2021

Dynamique des effectifs	Métier en mutation
Métiers du numérique	✓
Informatique - Systèmes d'information	✓
Conseiller voyages à distance	✓
Production TO et/ou événementiel	✓
Marketing - Communication	✓
Conseiller voyage tourisme	✓

Projections des effectifs des voyagistes et opérateurs de voyages et de séjours

Sources : DADS et Acooss, Insee et Urssaf, redressement et modélisation KYU



Agences de voyages et guides accompagnateurs

à horizon 2025-2030

Les principaux défis RH

Des enjeux RH liés à l'évolution des besoins en compétences

Compte tenu des évolutions (technologiques, relations client...) auxquelles fait face leur secteur, **l'un des principaux défis RH des acteurs est l'adaptation des métiers et des compétences.**

Ainsi les besoins de formation aux nouvelles compétences techniques (relation client, création d'offres sur-mesure, marketing digital...) et la transformation de l'organisation et des métiers sont les deux principaux enjeux RH cités par les entreprises à horizon 2025/2030.

Le secteur devra **également s'adapter** à d'autres évolutions, au premier rang desquelles les

évolutions réglementaires (évolution du Code du tourisme, législation des pays...) et le **développement du télétravail** induit par la crise sanitaire (management à distance, organisation du travail...).

Par ailleurs, **certains professionnels anticipent des difficultés de recrutement.** Le renforcement de compétences commerciales, de conseil-client et l'évolution des compétences digitales pourraient complexifier les recrutements alors qu'une partie des salariés actuels pourraient quitter le secteur compte tenu de la crise sanitaire et du recul de l'activité.

Une adaptation de l'offre de formation et une intensification des relations avec les écoles pour faire face aux évolutions des métiers

En réponse aux besoins en formation identifiés et anticipés, **les entreprises souhaitent en premier lieu faire évoluer l'offre de formation** en adaptant l'offre de formation initiale et continue d'une part, et en mettant en place des partenariats avec les écoles pour professionnaliser les étudiants.

La promotion des métiers auprès des professionnels de l'emploi et de la formation est également un axe pour adapter les formations

aux réalités des métiers et mieux répondre aux besoins de recrutement des entreprises.

Enfin, compte tenu des difficultés potentielles des petites entreprises pour identifier les compétences nécessaires ou pour s'adapter aux nouvelles organisations du travail (télétravail, management plus horizontal...), **certains acteurs du secteur mettent en avant un besoin d'accompagnement RH.**

Les principaux défis RH anticipés par les entreprises à horizon 2025/2030

Source : Sondage et traitement KYU Associés, 2021

- 1 Les besoins de formation aux nouvelles compétences techniques
- 2 La transformation de l'organisation et des métiers
- 3 Les difficultés de recrutement
- 4 L'adaptation aux évolutions réglementaires
- 5 La transformation de l'approche du travail (télétravail...)

Les dispositifs et les actions pouvant être mis en place pour soutenir les entreprises face aux enjeux RH

Source : Sondage et traitement KYU Associés, 2021

- 1 Appui pour la mise en place de partenariats écoles-entreprises
- 2 Adaptation de l'offre de formation continue
- 3 Adaptation de l'offre de formation initiale
- 4 Promotion des métiers auprès des professionnels de l'emploi et de la formation
- 5 Accompagnement RH (recrutement, évolution professionnelle...)



Méthodologie de l'étude

- La synthèse présentée correspond aux données de la branche du personnel des agences de voyages et de tourisme - IDCC 1710 et IDCC 0412

La méthodologie d'étude comportait 3 étapes :

1. Analyse documentaire et entretiens qualitatifs auprès de représentants et experts du secteur
2. Etude quantitative à l'aide d'une enquête en ligne (1 530 répondants et plus de 400 000 salariés représentés sur le champ de la mobilité) et ateliers prospectifs
3. Modélisation de scénarios prospectifs





OPCO Mobilités est l'opérateur de compétences des métiers de la mobilité, mandaté par les partenaires sociaux de 18 branches et la RATP pour mettre en œuvre et décliner leurs politiques de formation et de GPEC.

Agences de voyages et guides accompagnateurs
Distributeurs conseils hors domicile
Entreprises de transport en navigation intérieure
Entreprises de transport et services maritime navigant officiers
Groupement des armateurs de services de passages d'eau personnel navigant
Manutention ferroviaire et travaux connexes
Marine marchande personnel navigant d'exécution
Personnel sédentaire des entreprises de navigation
Passages d'eau officiers
Passages d'eau personnel navigant exécution
Ports de plaisance
Ports et manutention
Remorquage maritime navigant exécution
Remorquage maritime officiers
Services de l'automobile
Transport ferroviaire
Transports publics urbains de voyageurs
Transports routiers et activités auxiliaires du transport
Ainsi que la Régie autonome des transports parisiens (RATP).

« Cette action est réalisée dans le cadre de la démarche portant Engagement de Développement de l'Emploi et des Compétences [EDEC]. Elle bénéficie d'un cofinancement et de l'expertise du ministère en charge de l'Emploi [DGEFP] au titre du Plan d'Investissement dans les Compétences [PIC]. »

