

L'activité réceptive parmi les agences de voyages des Pays de la Loire



En résumé...

Pourquoi les CCI s'intéressent-t-elles à l'activité réceptive ?

Par la nature de leur activité, les agences réceptives contribuent pleinement à la fabrication de l'image et à la promotion des Pays de la Loire. C'est pourquoi les CCI s'intéressent tout particulièrement à cette activité. Elles ont donc enquêté l'ensemble des agences de voyages de la région afin de mieux connaître leurs caractéristiques, de cerner leur activité réceptive et de recueillir la perception des professionnels sur la région des Pays de la Loire en tant que destination touristique.

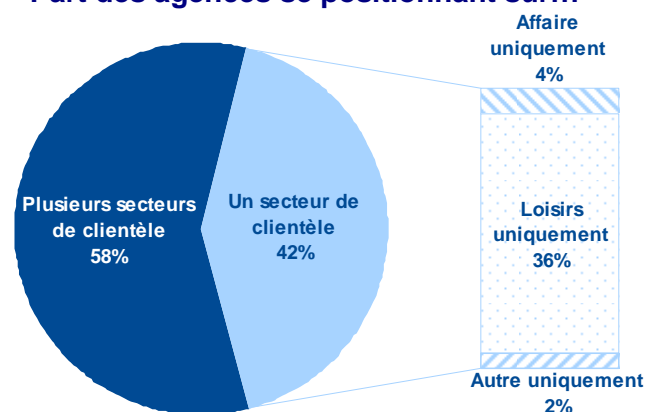
Sur près de 240 agences contactées au printemps 2009, 182 ont accepté de répondre au questionnaire, soit un taux de réponse de 77%.

Les agences de voyages, qui sont-elles ?

Les agences de voyages sont de petites structures qui travaillent en réseau : sept agences sur dix ont moins de cinq salariés, et deux sur trois sont affiliées à un réseau national.

La clientèle reste avant tout une clientèle de loisirs : si 58% des agences accueillent aussi bien une clientèle d'affaires que de loisirs, 36% ne se sont développées que sur l'axe du loisir.

Part des agences se positionnant sur...



Source : CCI de Maine-et-Loire, Enquête Agences de voyages, 2009.

Pour 94% des agences, la clientèle loisirs représente la moitié ou plus du chiffre d'affaires, alors que seuls 19% des agences atteignent la moitié de leur chiffre avec leur clientèle d'affaires.

Enfin, un quart d'entre elles développe une activité autre que le loisir ou le tourisme d'affaires (événementiel, incentive). Parmi ces dernières, une sur cinq y consacre plus de 50% de son chiffre d'affaires.

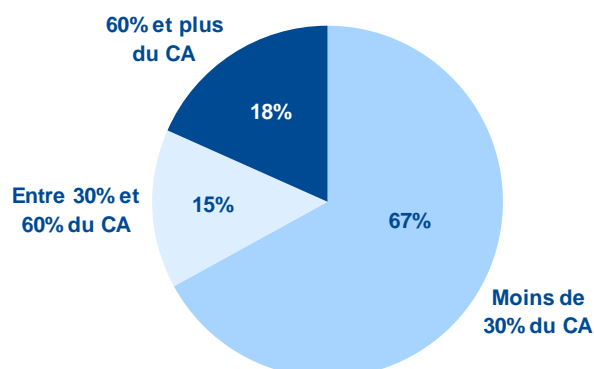
L'activité réceptive, peu présente chez les agences ligériennes

Seules 15% des agences interrogées développent une activité réceptive. Elles sont essentiellement situées dans les départements côtiers, Loire-Atlantique et Vendée. Elles ont plus souvent tendance à être indépendantes (57%) que les agences traditionnelles (32%).

Les agences réceptives, ou les agences qui développent une activité réceptive, ont aussi tendance à avoir un effectif plus important que les agences traditionnelles : 49% d'entre elles emploient cinq salariés et plus, contre 27% seulement chez les agences traditionnelles. Le réceptif ne représente généralement qu'une partie de l'activité des agences : seules trois agences interrogées font du réceptif leur unique activité. 54% d'entre elles consacrent jusqu'à 30% de leurs effectifs à l'activité réceptive, et 25% plus de 60% de leurs effectifs (en ETP). Ces chiffres soulignent la spécificité de cette activité.

Ces proportions sont de l'ordre de celles que l'on retrouve pour les chiffres d'affaires. Les deux tiers des agences réceptives réalisent moins de 30% de leur chiffre d'affaires avec l'activité réceptive.

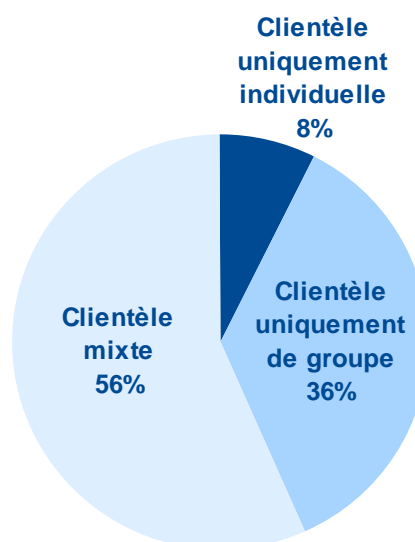
Agences de voyage avec une activité réceptive : part du chiffre d'affaires réalisé avec cette activité réceptive



Source : CCI de Maine-et-Loire, Enquête Agences de voyages, 2009.

Près de 80% des agences réceptives ont développé l'activité depuis plus de trois ans. **Les prestations sont majoritairement tournées vers les groupes.** En effet, plus du tiers des agences accueille exclusivement une clientèle de groupe.

Part des agences réceptives possédant une...



Source : CCI de Maine-et-Loire, Enquête Agences de voyages, 2009.

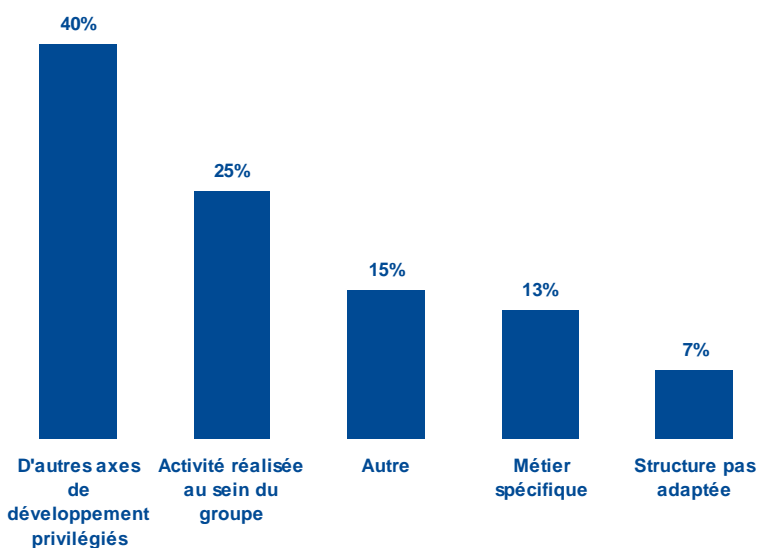
Lorsque la clientèle est étrangère, elle a tendance à venir en individuel plutôt qu'en groupe : lorsque les agences proposent des prestations individuelles, 56% disent accueillir des étrangers. En revanche, lorsqu'elles proposent des prestations de groupe, seule 40% disent recevoir des étrangers.

Le développement du réceptif semble relativement limité dans la région : seuls 9% des agences non réceptives souhaitent à terme développer l'activité. Même si ce pourcentage est relativement faible, il est toutefois non négligeable au regard de la spécificité de cette activité et à la concurrence du réceptif « public ».

Les freins au développement du réceptif

Les raisons pour lesquelles les agences ne souhaitent pas se lancer dans le réceptif sont de plusieurs ordres : un quart d'entre elles appartiennent à un groupe ou un réseau qui prend déjà en charge l'activité, que ce soit au siège ou dans d'autres agences. 40% d'entre elles ne souhaitent pas faire du réceptif un axe de leur développement car il ne répond pas selon elles à un besoin identifié.

Question : « Si vous n'envisagez pas de vous orienter vers une activité réceptive, pourquoi ? »



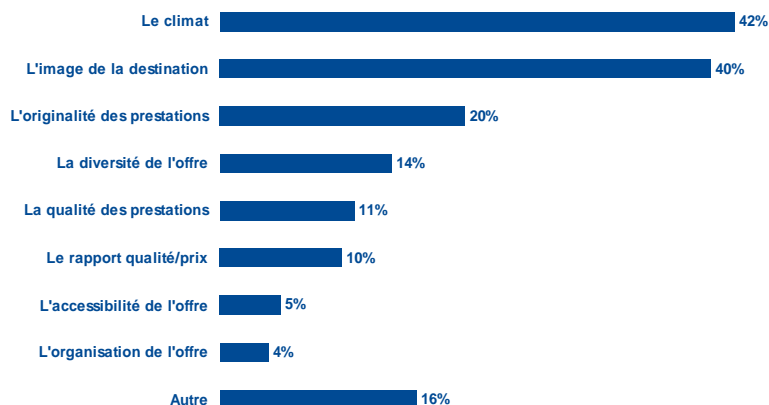
Note : question ouverte recodée.
Source : CCI de Maine-et-Loire, Enquête Agences de voyages, 2009.

La destination Pays de la Loire, pas assez attractive

40% des agences interrogées estiment que les Pays de la Loire n'ont pas une notoriété suffisante pour attirer une clientèle touristique.

La première faiblesse de la région selon les agences est d'ordre climatique, facteur difficilement corrigible (réponse à nuancer au regard de l'attente de certains touristes). Néanmoins, les autres facteurs sont relatifs à l'offre, tant en termes de qualité des prestations que de leur diversité ou du rapport qualité prix. 40% des agences citent l'image de la région comme un frein au développement de l'activité touristique.

Question : « Quelles sont les faiblesses de la destination des Pays de la Loire ? »



Source : CCI de Maine-et-Loire, Enquête Agences de voyages, 2009.

Parmi les agences réceptives, seules 54% vendent les Pays de la Loire comme destination touristique, et aucune ne vend uniquement les Pays de la Loire. Pour expliquer cette réalité, elles mettent en avant la très faible demande et une attractivité moindre en comparaison à d'autres régions.

Des lacunes sur l'hébergement, une satisfaction générale sur les loisirs

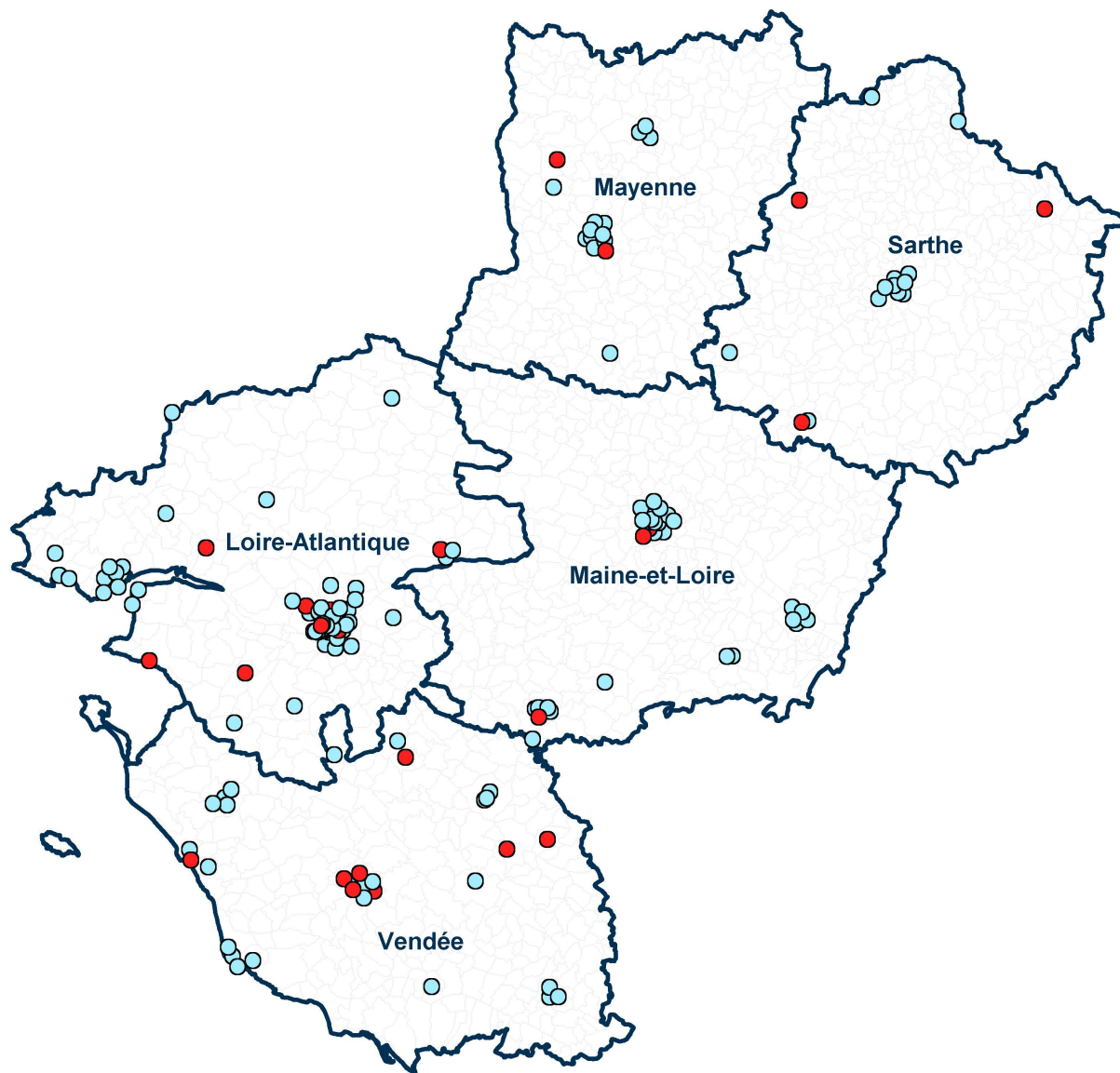
Ce sont les hôtels deux et trois étoiles qui sont largement privilégiés dans les programmations de groupe. 55% des

agences réceptives estiment que l'offre d'hébergement ne répond que partiellement ou pas du tout à la demande des clients d'un point de vue qualitatif. D'un point de vue quantitatif, ce sont 62% des agences qui ne sont pas tout à fait satisfaites de l'offre

d'hébergement. Ainsi le manque de capacité revient souvent dans les commentaires.

En revanche, 80% des agences sont satisfaites de l'offre de loisirs, autant d'un point de vue qualitatif que quantitatif.

Localisation des agences ayant répondu à l'enquête



Agences ayant répondu à l'enquête

Source : CCI de Maine-et-Loire, enquête Agences de voyage, 2009

- Agences réceptives
- Agences traditionnelles

Enquête réalisée et financée par

