



# Point presse

Paris, le 4 octobre 2021

Hôtel Four Seasons George V, Salon Napoléon; 31 avenue George V, 75008 – Paris

*en partenariat avec l'Office du Tourisme de l'Île Maurice*



# Contenu

- L'été 2021 : Résultats à fin août
- L'hiver 2021-22 : Premières tendances
- Point sur l'île MAURICE
  - en présence de Mr Louis Steven OBEEGADOO,  
Vice Premier Ministre
- Point d'ACTUALITE du SETO
  - Entretiens individuels



**Salon IFTM-Top Résa**  
**Cocktail de la Rentrée**  
**5.10 à 17h00 au Village TO**





# PRESENTATION DES RESULTATS

## *intermédiaires au 31/08/21*

### BAROMETRE SEMESTRIEL Eté 2021

(DU 1/5/2021 AU 31/08/2021)

### PREMIERES TENDANCES Hiver 2021-22

(DU 1/11/2021 AU 30/04/2022)

# Remarque préliminaire

- Mise en sommeil du *baromètre* dû à la **crise COVID-19**
  - Les Ex. 2019-20 (n-1) et Ex. 2020-21 (n) sont impactés
  
- **Aujourd'hui**, le focus sera sur *l'activité commerciale* des voyages à forfait en attendant le retour au trafic normal
  - *Prises de commandes*: réservations effectuées lors du mois en cours de la saison, arrêtées au 31 août
  - Ex. 2018-19 comme *référence* au trafic normal

# Rétrospective

## COVID-19: Impacts (*sélection*)

- France

- Depuis **mars 2020**: Mise en place d'un ensemble de mesures sanitaires contre la Covid19, en concertation avec l'UE, sachant que les mesures sanitaires sont gérées par les pays
- Ont impacté l'activité de voyages notamment les mesures suivantes
  - Confinement à trois reprises :
    - du 17 mars au 11 mai 2020 (1 mois et 23 jours)
    - du 30 octobre au 15 décembre 2020 (1 mois et 14 jours)
    - du 3 avril au 3 mai 2021 (28 jours)
  - Gestes barrière & testing, avec une pénurie initiale de masques et d'accès aux tests PCR/antigéniques
  - Vaccination, avec démarrage lent à partir de début janvier 2021
  - Passe sanitaire, avec extension européenne à partir de fin juin 2021
  - Restrictions pour des voyages, incl. liste **tricolore** pour les voyages à l'étranger depuis juin 2021

- Destinations

- Mise en place des mesures sanitaires locales contre la Covid-19, y compris des fermetures de frontières ou des modifications (changeantes) des conditions d'entrée/séjour/sortie pour les voyageurs

- Transport aérien

- Réduction de la capacité, voire même l'arrêt de dessertes passagers
  - La situation économique des compagnies aériennes est devenue, pour certaines, fragilisée
- Reprise de l'activité dans un environnement fluctuant, impliquant pour les TO
  - Une facilité de modifier les billets
  - Un plan de vol instable opérationnellement et imprévisible dans le temps

# Eté 2021 (1/3)

## Résultat FORFAITS

- Eté 2021: Mieux que l'été 2020 ... mais encore insuffisant !

### Forfait (clients)

DEPART en saison >>	n	n-1	n-2
<i>v Réserve du mois</i>	Eté 21	Eté 20	Eté 19
<i>nov.</i>	25 788	60 866	70 776
<i>déc.</i>	26 764	78 714	72 235
<i>janv.</i>	28 931	193 541	180 326
<i>févr.</i>	29 491	179 948	172 414
<i>mar</i>	46 896	41 177	187 093
<i>avril</i>	52 540	6 985	160 753
<i>mai</i>	129 788	8 618	167 286
<i>juin</i>	180 770	52 031	153 880
<i>juillet</i>	118 733	59 552	163 957
<i>août</i>	106 119	39 464	108 241
<b>Résa cumulées</b>	<b>745 820</b>	<b>720 896</b>	<b>1 436 961</b>
<i>Résiduel (sur n-2)</i>	52%	50%	100%
<i>Evolution (n)/(n-1)</i>	3,5%		

# Eté 2021 (2/3)

## Résultat FORFAITS

- Moyen Courrier: Les TOP 15 de l'Eté 2021

- Relance très satisfaisant pour la Grèce et les Baléares
- FRANCE avec très fort rebond
- Maghreb & Moyen-Orient largement en dessous de leurs potentiel

### FORFAIT (clients; prise de commande)

DEPART en saison >>	Eté 21	Eté 20	Eté 19	Evo. n/(n-1)	Residuel (n-2)
1 Grèce - îles	113 177	81 429	146 510	39,0%	77%
2 France	116 776	79 032	84 754	47,8%	138%
3 Baleares (Esp.)	74 167	55 058	96 530	34,7%	77%
4 Canaries (Esp.)	62 560	46 122	122 261	35,6%	51%
5 Grèce - Cont.	60 486	47 932	98 981	26,2%	61%
6 Sicile (It.)	40 128	40 609	74 703	-1,2%	54%
7 Tunisie	30 227	58 020	112 957	-47,9%	27%
8 Espagne - Cont.	28 112	33 098	68 122	-15,1%	41%
9 Turquie	24 500	26 116	76 918	-6,2%	32%
10 Maroc	23 766	37 348	83 313	-36,4%	29%
11 Portugal - Cont.	18 236	21 806	32 658	-16,4%	56%
12 Egypte	15 197	14 814	35 617	2,6%	43%
13 Croatie	13 555	15 042	30 205	-9,9%	45%
14 Sardaigne (It.)	13 347	18 499	46 113	-27,9%	29%
15 Italie - Cont.	11 133	11 569	30 462	-3,8%	37%

# Eté 2021 (3/3)

## Résultat FORFAITS

- Long Courrier: Les TOP 10 de l'Eté 2021
  - Des bons résultats pour certaines destinations caraïbéennes
  - Fermeture de destinations clé impacte la reprise du trafic

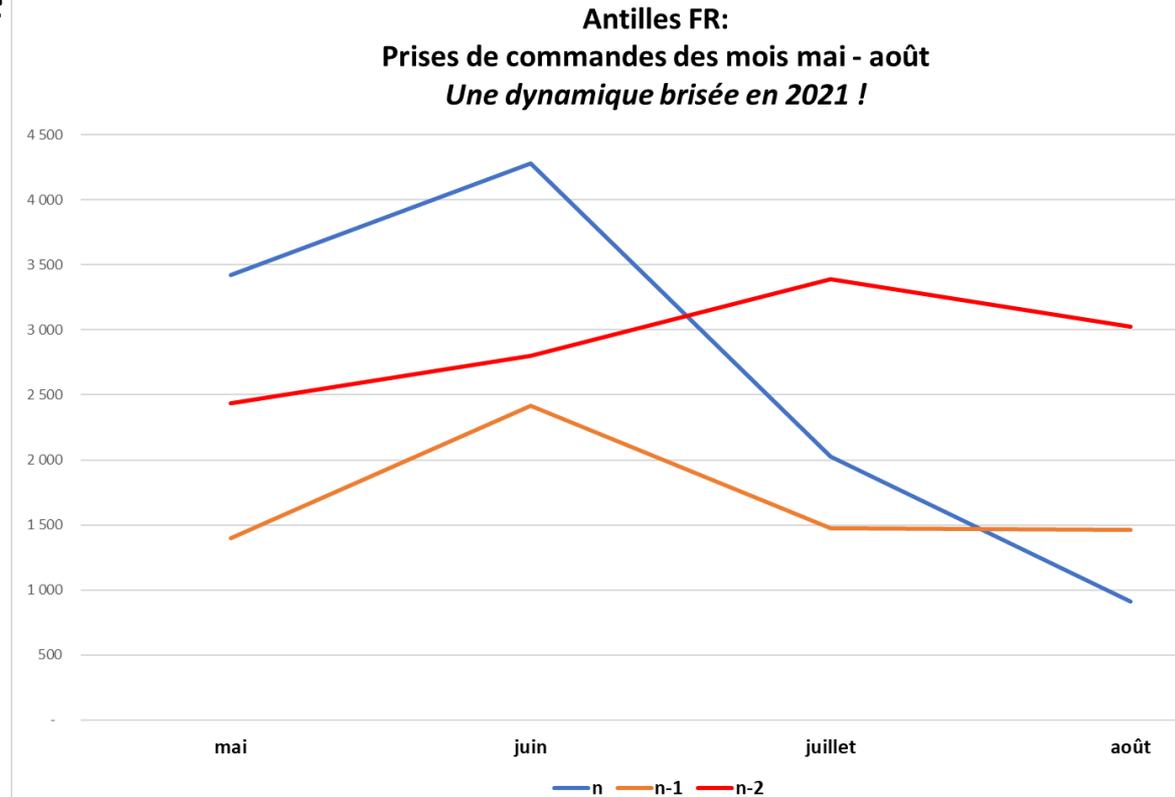
### FORFAIT (clients; prise de commande)

DEPART en saison >>	Eté 21	Eté 20	Eté 19	Evo. n/(n-1)	Residuel (n-2)
1 Rép. Dom.	19 119	10 536	20 377	81,5%	94%
2 Antilles FR	10 396	6 737	8 555	54,3%	122%
3 Seychelles	5 793	1 394	2 324	315,6%	249%
4 Mexique	4 461	5 726	8 543	-22,1%	52%
5 Maurice	4 457	7 660	18 326	-41,8%	24%
6 Tanzanie	3 326	2 498	5 584	33,1%	60%
7 Maldives	2 300	1 166	2 292	97,3%	100%
8 Etats-Unis	1 847	9 669	24 900	-80,9%	7%
9 Polynesie FR	1 470	1 774	1 964	-17,1%	75%
10 Réunion	1 238	1 835	3 476	-32,5%	36%

# Eté 2021 : Tendances (1/4)

- Réactivité de la demande
  - Ouverture des destinations est élément déclencheur de réservations
  - Stop & go néfaste !

**Exemple  
Antilles FR >>**



# Eté 2021 :

## Tendances (2/4)

- Prix n'est pas le facteur discriminant de la relance
  - Les prises de commandes des mois d'été 2020 et 2021 affichent des recettes unitaires supérieures à ceux en été 2019 (« temps normal »)

### Saison ÉTÉ

#### Recette unitaire (€)

Zone géo.	Mois	FR	LC	MC	Total
<b>Ex 19-20</b>	mai	64%	67%	130%	112%
	juin	117%	106%	136%	123%
	juillet	116%	112%	119%	111%
	août	98%	103%	107%	96%
	sept.				
	oct.				
<b>Ex 19-20 Total</b>		<b>92%</b>	<b>95%</b>	<b>120%</b>	<b>106%</b>

<b>Ex 20-21</b>	mai	53%	81%	113%	88%
	juin	100%	112%	117%	105%
	juillet	122%	115%	101%	98%
	août	101%	105%	107%	95%
	sept.				
	oct.				
<b>Ex 20-21 Total</b>		<b>89%</b>	<b>101%</b>	<b>110%</b>	<b>97%</b>

# Eté 2021 :

## Tendances (3/4)

- Flexibilité
  - Modification gratuite ou remboursement sont devenus incontournables
  - Le délai entre réservation et départ se raccourcit, y compris en très haute saison

### Réservations juillet & août selon date de départ

Forfaits (clients)

Séjour & Clubs	Eté 21	Eté 20	Eté 19
<i>d-07</i>	19%	18%	15%
<i>d-14</i>	19%	16%	14%
<i>d-21</i>	13%	11%	10%
<b>&lt;= 21 jrs.</b>	<b>50%</b>	<b>45%</b>	<b>39%</b>
22jrs. <=180 jrs.	45%	39%	55%
=> 180 jrs.	4%	16%	6%
<b>Résa juil./août</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

# Eté 2021 : Tendances (4/4)

## • Réassurance

- Contraintes sanitaires sont dissuasives
- Destination France comme refuge
- TO s'engagent, en B:C et aussi en B:B

## Votre voyageur s'engage et vous assure bien plus qu'un simple voyage

### L' EXPERTISE EST NOTRE MÉTIER

#### • À vos côtés avant, pendant et après votre voyage •

Des équipes qui mettent savoir-faire, conseil et maîtrise des destinations à votre service.

À chaque étape de votre voyage, nous sommes là pour vous accompagner.

#### • Gain de temps et personnalisation, ça simplifie la vie ! •

Nous sommes toujours là pour vous conseiller

et sélectionner avec vous le voyage qui vous ressemble.

Tout gérer de A à Z, pour simplifier l'organisation de votre voyage, c'est le cœur de notre métier.

### LA QUALITÉ AVANT TOUT !

#### • Fiabilité et excellence •

Dans une recherche permanente d'excellence, les voyages que nous proposons sont créés et sélectionnés avec soin par des experts et audités régulièrement.

#### • Transparence et vérité •

100% des avis clients sont affichés, vrais et pris en compte dans l'amélioration permanente de la qualité.

### RASSUREZ-VOUS, ON VOUS PROTÈGE

#### • Assistance 24h/24 et 7j/7 •

Bénéficiez d'une assistance téléphonique en français pendant toute la durée du voyage.

#### • Sécurité •

En cas de force majeure (circonstance exceptionnelle et inévitable à destination), le retour anticipé sans frais est assuré par le voyageur.

### PARLONS PRIX EN TOUTE TRANSPARENCE

#### • Garantie des prix dès la réservation •

Le prix est sans surprise et garanti dès la réservation.

#### • Garantie et sécurité des paiements •

L'argent avancé pour réserver votre voyage est garanti et remboursé en cas de défaillance financière du voyageur.

### À VOTRE SERVICE

#### • La liberté de changer d'avis •

Jusqu'à 2 semaines avant le départ : vous ne payez que les frais réels de modification s'il y en a\*.

#### • Réactivité •

Tout est mis en œuvre pour répondre au plus vite à vos attentes et questions avant, pendant et après le voyage.

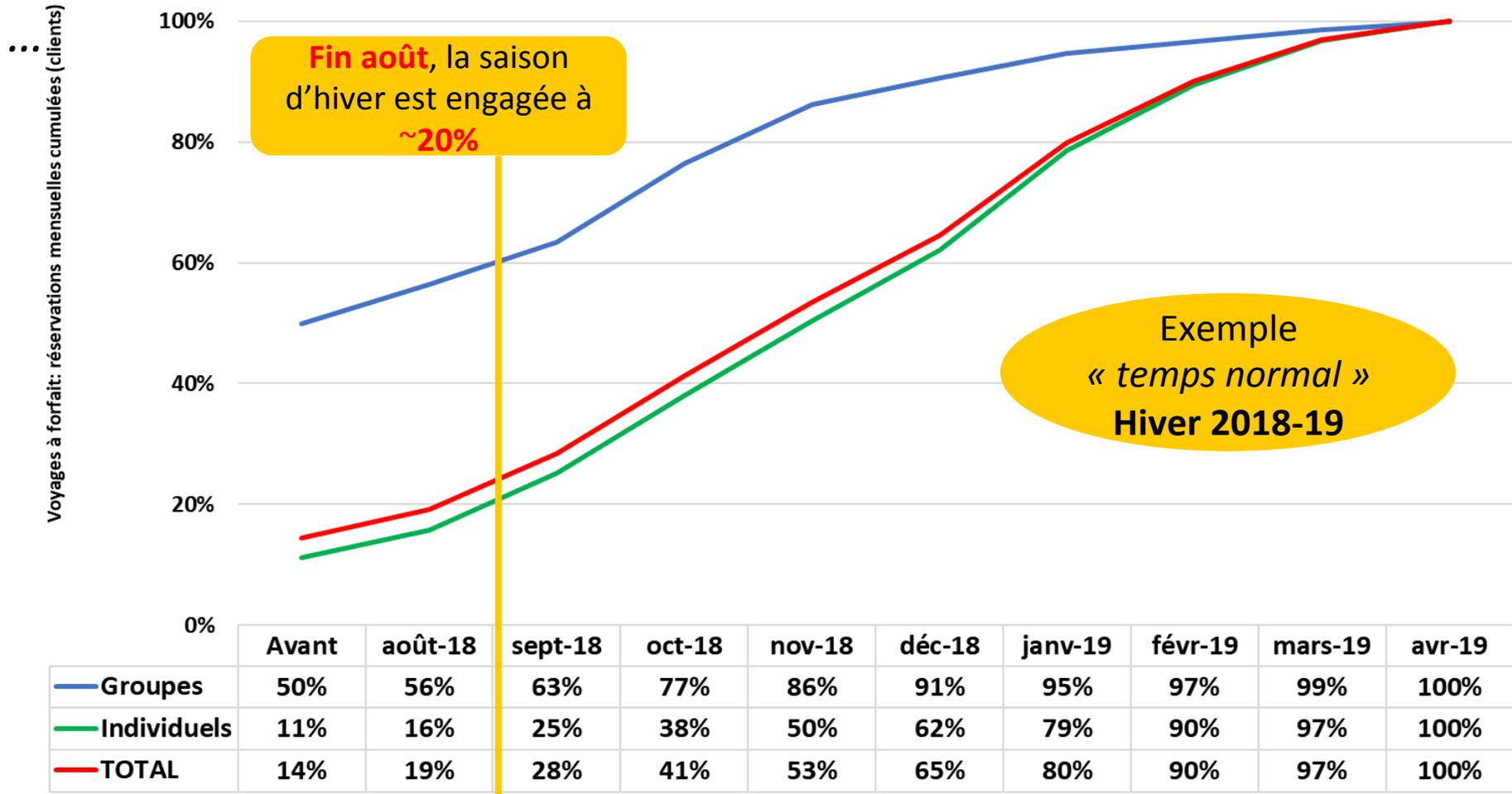
Les éventuelles réclamations sont prises en charge sous 4 semaines maximum.

\* Engagement applicable par tous les voyageurs, à l'exception des croisiéristes

# Hiver 2021-22

## Mise en perspective (1/2)

- En temps normal on sais peu de choses ...*et cette année encore moins!*



# Hiver 2021-22

## Mise en perspective (2/2)

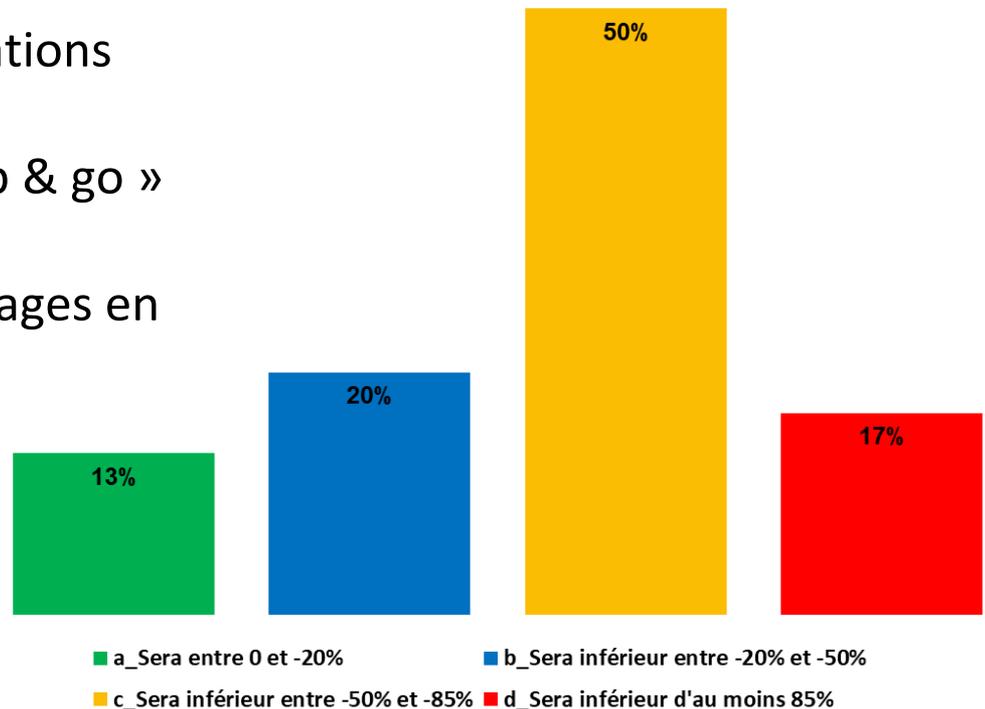
- Pour l'Hiver 2021-22 les entreprises membres du SETO anticipent que la véritable reprise ne sera pas instantanée et pas homogène !

- Récapitulatif des freins:

### Prévision CA de T4 2021 par rapport au T4 2019

Enquête du SETO, 24-27.9.2021 (base: 30 TO = 100%)

- Pénurie de destinations, notamment dans le Long Courrier
- Migration des clients vers destinations ouvertes
- Surcoûts opérationnels par « stop & go » d'ouvertures de destinations
- Trop de contraintes pour des voyages en famille avec mineurs
- Contraintes sanitaires sur place (ex. test à l'arrivée) dissuasifs



# Hiver 2021-22

## Premières tendances (1/3)

- En global, la prise de commande pour l'Hiver 2021-22 est étal
  - Les destinations Long Courrier dans leur ensemble
  - France continue d'évoluer en terrain positif
  - Les destinations Moyen Courrier affichent un recul

### Forfait (clients)

Réservation en Exercice

	n	n-1	n-2		
<b>DEPART en saison &gt;&gt;</b>	<b>Hiv 21-22</b>	<b>Hiv 20-21</b>	<b>Hiv 19-20</b>	<b>Evo. n/(n-1)</b>	<b>Résiduel (n-2)</b>
<i>France</i>	27 163	26 051	36 163	4,3%	75%
<i>Moyen Courrier</i>	21 435	22 780	55 716	-5,9%	38%
<i>Long Courrier</i>	49 709	49 315	105 713	0,8%	47%
<b>TOTAL</b>	<b>98 307</b>	<b>98 146</b>	<b>197 592</b>	<b>0,2%</b>	<b>50%</b>

# Hiver 2021-22

## Premières tendances (2/3)

- **TOP 10: Moyen Courrier & France**

- En général: Attentisme de la prise de commande par rapport à n-2 (« temps normal »)
- France: Montagne à priori opérationnel
- Moyen courrier: Destinations européennes à priori opérationnelles

### Forfait (clients)

Réservation en Exercice	n	n-1	n-2		
DEPART en saison >>	Hiv 21-22	Hiv 20-21	Hiv 19-20	Evo. n/(n-1)	Résiduel (n-2)
France	27 163	26 051	36 163	4,3%	75%
Finlande	5 874	3 430	6 159	71,3%	95%
Canaries (Esp.)	3 454	3 790	10 770	-8,9%	32%
Maroc	2 791	3 637	11 495	-23,3%	24%
Egypte	1 444	1 717	6 310	-15,9%	23%
Emirats Arabes	947	990	2 818	-4,3%	34%
Italie - Cont.	929	1 277	2 140	-27,3%	43%
Tunisie	792	1 007	2 913	-21,4%	27%
Grèce - Îles	698	255	178	173,7%	392%
Portugal - Cont.	589	678	949	-13,1%	62%

# Hiver 2021-22

## Premières tendances (3/3)

- **TOP 10:** Long Courrier
  - L'attente prévaut aussi en LC
    - Le niveau des réservations pour les Seychelles dépasse largement (n-2)
    - La Rép. Dom. , les Antilles FR et les Maldives approchent leurs niveaux de réservations (n-2)
  - L'annonce de l'ouverture de plusieurs destinations éclaircit l'horizon des LC
    - Maurice, Cuba, Thaïlande, USA, Sénégal etc.
    - Attention néanmoins aux possibles contraintes liées aux conditions d'entrée/séjour/retour

### Forfait (clients)

Réservation en Exercice	n	n-1	n-2		
DEPART en saison >>	Hiv 21-22	Hiv 20-21	Hiv 19-20	Evo. n/(n-1)	Résiduel (n-2)
Rép. Dom.	12 796	8 264	15 943	54,8%	80%
Antilles FR	10 561	9 232	13 392	14,4%	79%
Maurice	6 383	6 171	13 481	3,4%	47%
Seychelles	3325	2782	1094	19,5%	304%
Mexique	3071	3364	6251	-8,7%	49%
Maldives	2596	2027	3640	28,1%	71%
Sénégal	1855	2071	4183	-10,4%	44%
Etats-Unis	1350	1778	4706	-24,1%	29%
Cuba	855	2751	5313	-68,9%	16%
Tanzanie	757	657	2686	15,2%	28%

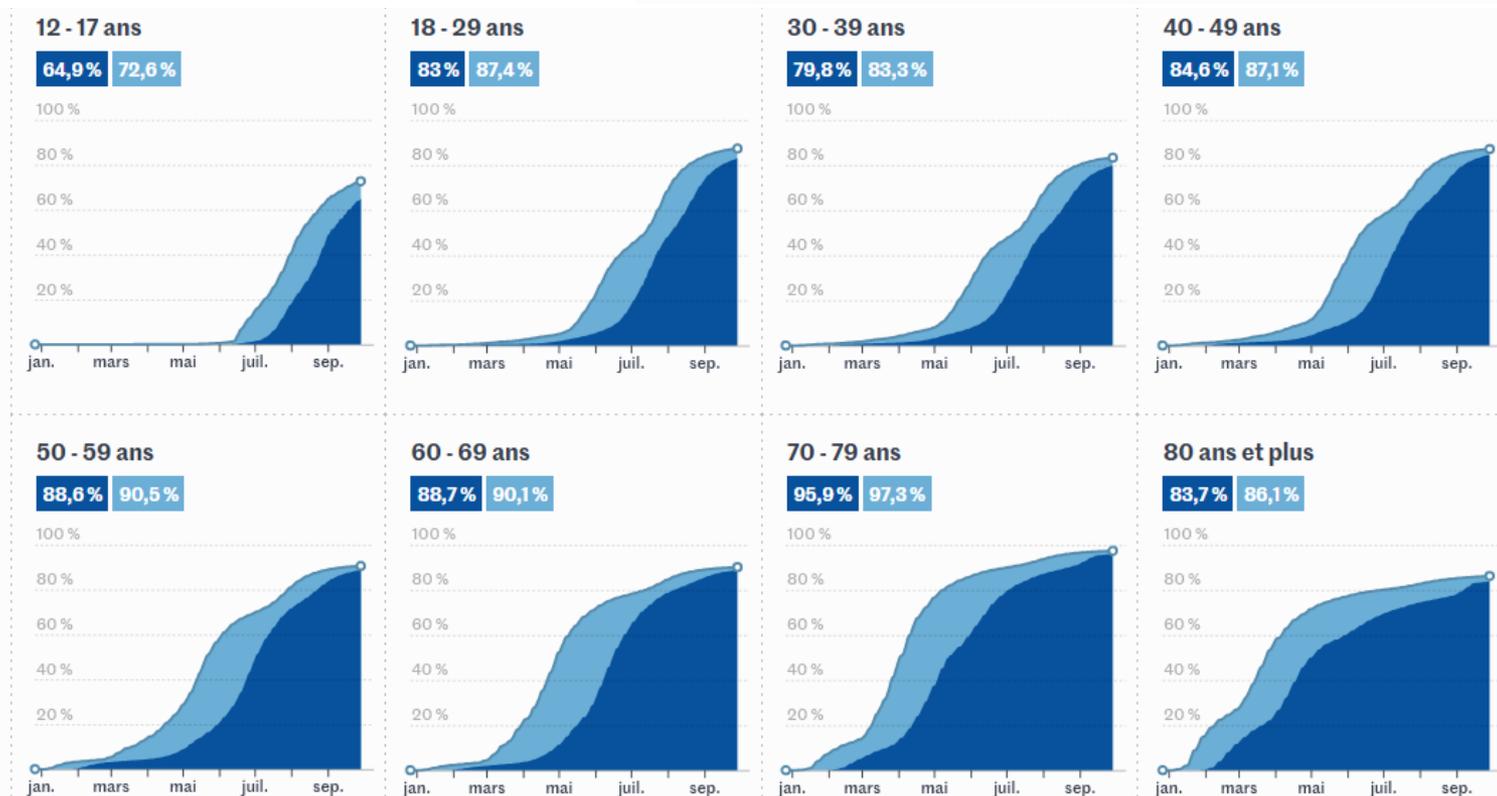
# Hiver 2021-22

## Point positifs (1/4): *Vaccination !*

- Les Français de tous âges sont désormais largement vaccinés !
  - Notamment les clients LC des TO
  - Vaccination croissante des 12-17 ans
  - Problème pour mineurs <12 ans

### Le rythme de la vaccination par tranche d'âge

Ce graphique présente l'évolution cumulée de la vaccination par tranche d'âge en France, que ce soit **une première injection** ou une **vaccination complète** au 29 septembre 2021.



Source:

[Le Monde 29.9.2021](#)

# Hiver 2021-22

## Points positifs (2/4): *Accessibilité !*

Accessible pour Vaccinés majeurs *** Forfait (Base: sept.-déc.2018)	Non	Contraint	Accessible
A (>110k pax)			Espagne Grèce Italie Maroc Tunisie
B (50k – 110k pax)		USA *	Portugal Rép. Dom. Maurice Egypte
C (<50k pax)		Thaïlande * Royaume-Uni	Turquie Antilles FR ** Mexique Cap Vert Croatie

Légende: destination accessible pour *voyageurs majeurs vaccinés*; couleurs **destinations** du MEAE

\* Mesures d'assouplissement (partielles) à venir

\*\* Antilles FR: Hypothèse d'une normalisation complète de la situation sanitaire au 4<sup>ème</sup> trimestre

\*\*\* = MINEURS: Aléas d'accès aux pays non-EU (règles pas claires/changeantes & contraintes)

Les TOP20 destinations représentent ~75% des départs  
des mois septembre – décembre *en temps normal*

# Hiver 2021-22

## Points positifs (3/4): *Désir de voyager!*

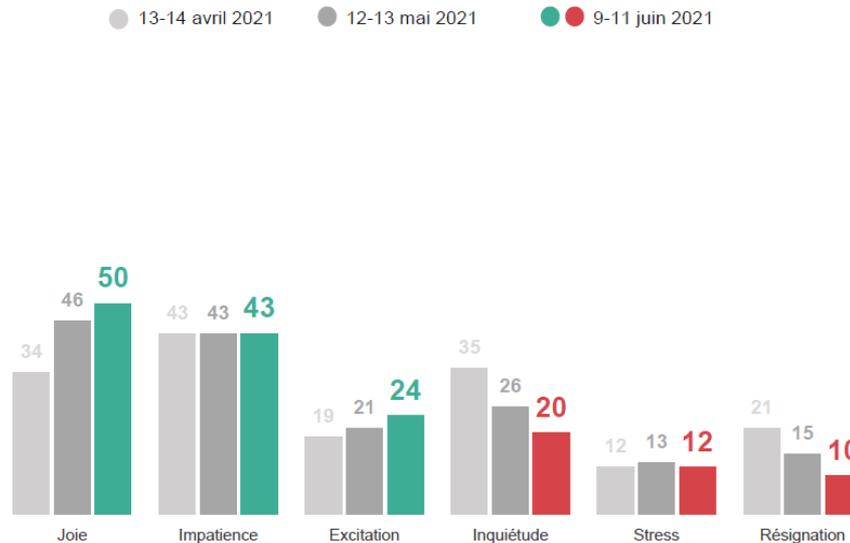
- Post-COVID, le désir de voyager reste présent
- Les moyens financiers nécessaires sont globalement disponibles

La joie et l'excitation de partir en vacances s'intensifient nettement à l'approche de l'été, les sentiments négatifs, notamment l'inquiétude, restant présents pour une part non négligeable de Français

Quels sont les adjectifs parmi les suivants qui caractérisent le mieux votre état d'esprit à l'approche des vacances d'été ?

2 réponses possibles

- À tous, en % -

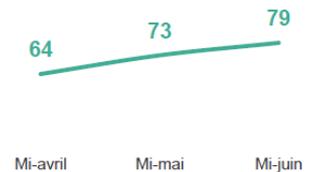


Des sentiments positifs : 79% ▲ +6 pts

Moins de 35 ans : 88%

Ile-de-France : 86%

Ne se considèrent pas à risque : 84%



Des sentiments négatifs : 34% ▼ -8 pts

Se considèrent à risque : 41%



# Hiver 2021-22

## Points positifs (4/4): *Volonté de relance !*

- Quelques pistes à prendre en compte:
  - Conditions d'entrée/séjour/retour de voyages
    - Devoir d'information...
    - Opportunité de réassurance !
  - Faire savoir le savoir-faire... en B:C, mais aussi en B:B
  - Flexibilité des conditions de vente (modifications, remboursements etc.)
  - Réactivité en vue d'ouvertures de destinations, notamment LC
  - Maitrise de qualité sur place

# Point sur l'île MAURICE

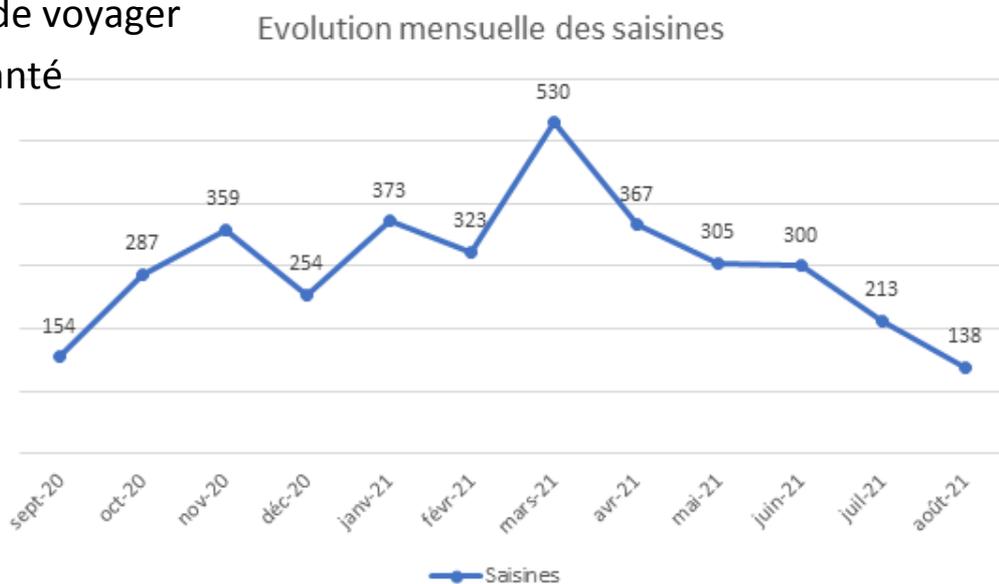
en présence de Mr Louis Steven OBEEGADOO,  
Vice Premier Ministre



# Point d'actualité du SETO

## Commission remboursements anticipés (1/2)

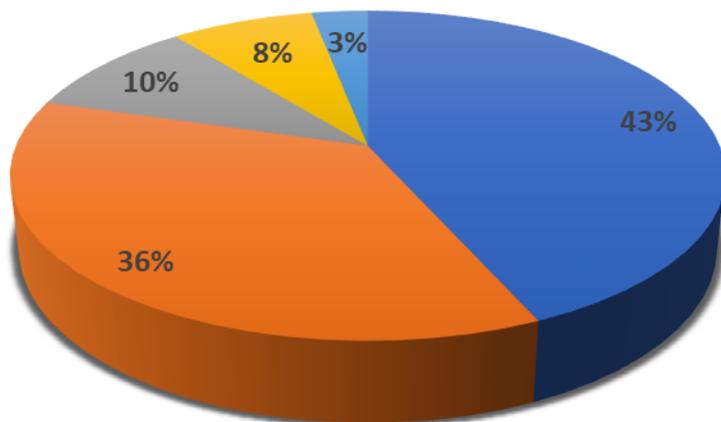
- Afin de protéger les droits des voyageurs tout en assurant la sécurité juridique des entreprises, les professionnels (EdV et SETO) et associations de consommateurs (ORGECO et CEC) ont mis en place une commission paritaire en vue de traiter les demandes de remboursements anticipés des avoirs mis en place par l'ordonnance 2020-315.
- Cette commission a examiné plus de 3 600 demandes de consommateurs qui devaient se trouver dans l'un des cas suivants:
  - maternité avec avis médical d'interdiction de voyager
  - risque lié à la dégradation de son état de santé
  - dégradation de la situation financière
  - mutation professionnelle à l'étranger
  - décès de l'un des participants.



# Point d'actualité du SETO

## Commission remboursements anticipés (2/2)

### Répartition des motifs invoqués



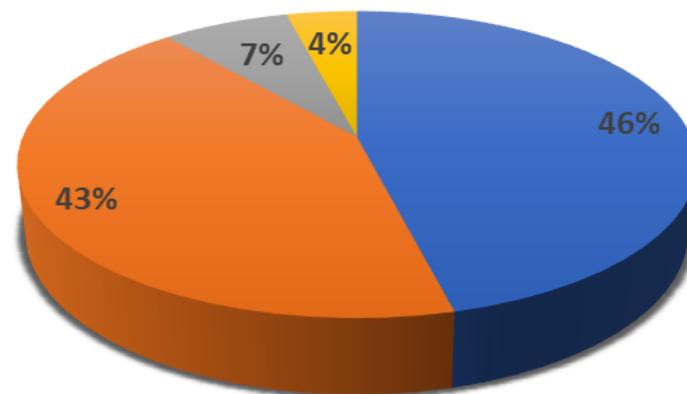
■ SITUATION FINANCIERE ■ SANTE ■ MUTATION - LICENCIEMENT ■ MATERNITE ■ DECES

Les motifs invoqués ont majoritairement été lié à la situation financière des demandeurs, la dégradation de l'état de santé venant en ensuite.

Les avis rendus par la commission ont été équilibré tandis que 260 demandes ont été irrecevables.

1 538 demandes ont fait l'objet d'un avis positif et ont donné lieu des remboursements à hauteur de 3,9 M€.

### Répartition traitement des dossiers



■ AVIS NEGATIF ■ AVIS POSITIF ■ IRRECEVABILITE ■ EN COURS

# Point d'actualité du SETO

## Aides

- L'ensemble du secteur a bénéficié de mesures d'aides soutenues et massives (ordonnance sur les avoirs, fonds de solidarité, activité partielle, exonération de charges et aide aux paiements, aide aux coûts fixes...) depuis mars 2020.
- L'annonce de la fin du "quoiqu'il en coûte" présentait un risque pour notre industrie compte tenu du redémarrage de notre activité principalement conditionnée aux possibilités d'accès aux destinations

- Pour tenir compte de nos difficultés, nous avons obtenu l'**adaptation de l'aide aux coûts fixes** dès le 1er octobre
- Pour mémoire l'aide aux coûts fixes consiste en la prise en charge à hauteur de 70% (pour les entreprises de plus de 50 salariés) ou de 90% (pour les entreprises de moins de 50 salariés) des pertes d'exploitation
- L'évolution de cette aide à compter du 1er octobre porte sur:
  - L'élargissement à toutes les entreprises des secteurs S1 et S1bis indépendamment de leur CA
  - A la condition de perte d'au moins 50% de CA mais calculée sur la période de janvier à octobre 2021
  - Et à la condition de réaliser au moins 5% du CA d'octobre 2019 en octobre 2021

- Pour mémoire: La branche a négocié avec les partenaires sociaux et a signé fin 2020 un accord pour la mise en place de l'APLD
- Cet accord permet aux entreprises, sur la période totale de l'accord d'APLD, de pouvoir envisager un taux d'activité partielle de 50% (contre 40% dans le régime de droit commun)

Merci  
pour votre attention !

-- .. --

A demain. mardi 5 octobre



**Cocktail de la Rentrée**  
**17h00 au bar du Village TO**

*Toute l'équipe du SETO sera heureuse de vous accueillir au*  
**Village TO - stand 1-F068**

# Nous contacter

- Nos bureaux administratifs :
  - 15 av. Carnot - 75017 PARIS
  - Téléphone : +33-1-45-08-14-72
  - E-mail: [info@seto.to](mailto:info@seto.to)
  
- Nous suivre : Web : [www.seto.to](http://www.seto.to)  [@SETO\\_France](https://twitter.com/SETO_France)

