34%

des voyageurs suisses réservent leurs vacances par Internet.

Le marché suisse est dominé par Kuoni Reisen SA, Hotelplan Holding SA et TUI SA (Suisse).

VOYAGE Réussissez vos

Agences de voyages, sites Internet, transporteurs… Vers qui se tourner pour des réservations efficaces?

FLORENCE BETTSCHART

Aldra

Pour rejoindre le paradis dont vous rêvez, Internet représente parfois une alternative intéressante aux agences de voyages.

Pour qui veut planifier ses vacances, transporteurs et hôtellerie sont maintenant à portée de clic. Vaut-il encore la peine de se rendre dans une agence de voyages? En pratiquant différents scénarios, nous avons constaté que, si vous avez des vœux particuliers pour votre périple, par exemple un hôtel que vous connaissez, il était peu aisé d'obtenir des offres globales tout en un sans passer par une agence. Cependant, même si leur service a été jugé généralement bon, les agences ne cherchent pas des alternatives aux tour-opérateurs dont elles revendent les produits. Si vous voulez une solution personnalisée, se tourner vers Internet en cherchant l'hôtel et la compagnie aérienne est plus facile et moins cher. En revanche, pour ce qui est des offres globales sur le Net, il vaut mieux avoir du temps devant soi et de l'argent: il a été très difficile de composer un voyage avec l'hôtel où nous voulions aller, et les prix obtenus étaient parfois faramineux. Il n'est pas rare de ne pas arriver à obtenir une offre pour le lieu souhaité; le risque est alors grand de se tourner vers un autre site. Bref, les agences en ligne ont encore des progrès à faire pour permettre de composer le voyage de ses rêves. Reste que ces sites peuvent être avantageux lorsqu'on veut partir à la dernière minute et sans savoir où exactement.

2200

Le nombre d'agences de voyages en Suisse.

Antonio

«L'imagination vaut bien des voyages et elle coûte moins cher.»

George W. Curtis

plans d'évasion

Yohann Zaoui

SCÉNARIO 1 Une famille en Crète

Nos enquêteurs se sont rendus dans différentes agences de Suisse romande pour réserver leurs vacances d'été. Destination souhaitée: la Crète, pour un couple et deux enfants de 7 et 9 ans, et un hôtel qui leur a été conseillé, Candia Park Village. Ils souhaitent partir directement de Genève avec la compagnie Edelweiss Air.

Nos résultats montrent d'importantes différences de prix entre agences: SST Voyages, à Genève, a donné un prix 23% plus élevé que l'offre la moins chère chez Boomerang, à Aigle. Aucun des bureaux visités n'a cherché à avoir le prix du vol indépendamment de celui de l'hôtel. Aucun n'a mentionné non plus que, depuis juin 2010, Easyjet propose un vol direct de Genève à Héraklion. Malgré cela, la plupart de nos enquêteurs ont trouvé que l'accueil était chaleureux, et ont parfois reçu des conseils complémentaires. Mauvais point à l'agence Novomar, à Sion, qui a mis neuf jours à envoyer une offre.

Nous avons cherché à réserver le même voyage par Internet... Catastrophe! Hotelplan.ch et ebookers.ch proposent des offres très chères. Sur helvetictours.ch, nous avons trouvé uniquement une proposition à plus de 35000 francs (chiffre sur lequel sont tombées deux agences visitées dans un premier temps). Lastminute.ch reprend, quant à lui, les offres d'hotelplan.ch et d'helvetictours.ch.

Enfin, nous avons utilisé les sites de la compagnie Edelweissair et celui de l'hôtel souhaité. Cette solution s'est avérée la meilleur marché. On n'est jamais mieux servi que par soi-même!

F. B.

SCÉNARIO 1 Famille de 4 personnes (2 adultes, 2 enfants de 7 et 9 ans) à l'Hôtel Candia Park en Crète + vol Edelweiss direct depuis Genève du 5 au 12 juillet 2010

RÉSERVATION PAR UNE AGENCE

AGENCE	PRIX VOL + HÔTEL	FRAIS DOSSIER	PRIX TOTAL[1]
Boomerang Voyages SA, Aigle	4108 fr.	0 fr.	4108 fr.
Racine Reisen, Bienne	4120 fr.	50 fr.	4170 fr.
Arc-en-Ciel, Neuchâtel	4120 fr.	50 fr.	4170 fr.
Concorde SA, Delémont	4120 fr.	50 fr.	4170 fr.
Océane Voyages, Delémont	4120 fr.	50 fr.	4170 fr.
Hotelplan, Sion	4120 fr.	60 fr.	4180 fr.
Hotelplan, Nyon	4120 fr.	60 fr.[2]	4180 fr.
Hotelplan, Aigle	4150 fr.	60 fr.	4210 fr.
Kuoni, Neuchâtel	4150 fr.	60 fr.	4210 fr.
Anne-Rose Travel, Genève	4120 fr.	120 fr.	4240 fr.
Novomar, Sion	4240 fr.	n. i.	4240 fr.
Zénith Voyages, Nyon	4346 fr.	60 fr.[3]	4406 fr.
Kuoni, Bienne	4350 fr.	60 fr.[4]	4410 fr.
Kuoni, Nyon	4388 fr.	60 fr.[5]	4448 fr.
SST Voyages, Genève	4900 fr.	160 fr.	5060 fr.

RÉSERVATION PAR INTERNET

SITE INTERNET	PRIX VOL + HÔTEL	FRAIS DOSSIER	PRIX TOTAL[1]
Hotelplan	4999 fr.	35 fr.	5034 fr.
ebookers	6473 fr.	n. i.	6473 fr.
Helvetic Tours	35754 fr.	n. i.	35754 fr.
Last minute.ch	Renvoie aux offres d'Helvetic Tours (à 35000 fr.) et d'Hotelplan		

RÉSERVATION INDIVIDUALISÉE

SITE INTERNET	PRIX VOL + HÔTEL	FRAIS DOSSIER	PRIX TOTAL[1]
Vol auprès d'Edelweiss + hôtel directement	3994 fr.	0 fr.	3994 fr.

[1] Les prix s'entendent en francs suisses, toutes charges comprises, et pour 4 personnes (2 adultes, 2 enfants)
[2] Réservation places dans l'avion (+ 40 fr. par personne, soit 160 fr.)
[3] + 2% si paiement par carte de crédit
[4] Réservation places dans l'avion + 120 fr.
[5] 60 fr. en cas de paiement cash / mæstro, 100 fr. en cas de paiement par carte de crédit

SCÉNARIO 2 En couple à Londres pour un week-end: mieux

Nos enquêteurs veulent partir en couple à Londres pour un week-end prolongé et loger au Strand Palace. Pour le vol, ils demandent à partir le vendredi matin et à revenir le lundi en fin d'après-midi, sans autre indication.

Nous avons constaté une énorme différence de prix entre les agences: 70% entre l'offre d'Agape et celle de Tui Voyages, toutes deux à Yverdon. Selon Nadine, notre enquêtrice, «la conseillère de l'agence Agape était aux petits soins pour [la] satisfaire et a cherché plusieurs options pour trouver le prix le plus bas, tandis que chez Tui le service était minimal». Chez Kuoni, à Genève, le système informatique était en panne: Denis a attendu une heure et demie pour recevoir une proposition. Quant à Helvetic Tours, à Lausanne, elle n'a jamais fait parvenir d'offre à notre enquêteur!

Sur Internet, les résultats étaient décevants. Seuls travel.ch et hotelplan.ch proposent des paquets vol et hôtel. Ebookers.ch n'avait pas de proposition combinée pour le Strand Palace et un vol. Quant à lastminute.ch et helvetictours.ch, impossible de trouver un forfait vol et hôtel pour Londres.

Reste la solution des réservations individuelles, directement par les sites des compagnies aériennes et sur

TÉMOIGNAGE

Litige avec www.hotels.com «Je ne sais plus à qui m'adresser»

Un membre de la FRC, Pierre-André Claivaz, a réservé à plusieurs reprises des chambres d'hôtel via le site www.hotels.com, sans aucun problème. C'est pourquoi, lorsqu'il arrive à Moscou en octobre 2009, il ne se doute pas qu'une banale réservation d'hôtel peut tourner au vinaigre... Il raconte: «Je devais me rendre à Moscou avec ma famille. J'avais donc réservé deux chambres à deux lits et une chambre à trois lits. Lorsque nous sommes arrivés, on nous a indiqué que cet hôtel ne possédait pas de chambre à trois lits. Résultat, nous avons dû prendre une chambre supplémentaire. Le personnel de l'hôtel m'a dit qu'il ne pouvait rien faire pour moi. Quand je suis revenu, j'ai appelé le numéro 0848 indiqué pour la Suisse sur le site. On m'a dit à ce moment-là d'écrire un e-mail à une adresse en France. J'ai rappelé trois ou quatre fois pour avoir des nouvelles, sans succès. Les seules adresses postales que j'ai trouvées sur le site sont aux Etats-Unis. J'avais déjà réservé des hôtels par ce site, sans aucun problème, mais quand un souci survient, on ne sait plus à qui s'adresser.»

Françoise Bro

N'hésitez pas à utiliser Internet pour traquer ce que ne vous donnera jamais un catalogue...

FONDS DE GARANTIE Ce n'est pas une assurance annulation

Les agences visitées faisaient toutes partie d'un fonds de garantie. Quand peut-on le faire marcher? En cas d'insolvabilité ou de faillite d'un partenaire contractuel (agence, tour-opérateur, hôtel ou autre) dans le cadre d'un voyage à forfait classique: soit une combinaison d'au moins deux des prestations suivantes, lorsqu'elle est offerte à un prix global et qu'elle dure au minimum vingt-quatre heures ou inclut une nuitée, le transport, l'hébergement ou les autres services touristiques non accessoires au transport ou à l'hébergement représentant une part importante dans le forfait. Attention, l'assurance annulation est également indispensable. Car si vous devez annuler votre voyage parce que vous êtes malade ou que vous avez un empêchement, c'est vers elle qu'il faudra vous tourner.

vaut préférer la débrouille

le site de l'hôtel ou des sites de réservation d'hôtels. De nouveau, les prix obtenus sont très intéressants. On arrive à une offre combinée d'Easyjet et du site de l'hôtel pour 909 francs, soit presque le même prix que l'offre d'agence la meilleur marché.

Internet a encore des progrès à faire

Ce qui a été le plus facile, le plus rapide et le moins cher, c'est de réserver en ligne son voyage, mais en prenant le vol et l'hôtel de manière séparée. Les sites proposant des offres globales ne nous ont en général pas permis d'arriver à destination… Les agences s'en sortent honorablement, mais sans nous avoir stupéfiés par leurs services et leurs propositions. **F.B.**

Ooppmm

SCÉNARIO 2 Week-end à Londres à l'Hôtel Strand Palace pour un couple du vendredi 16 au lundi 19 avril 2010

RÉSERVATION PAR UNE AGENCE

AGENCE	VOL PROPOSÉ	PRIX TOTAL VOL	PRIX HÔTEL	FRAIS DOSSIER	PRIX TOTAL[1]
Agape Tours, Yverdon	Easyjet	415 fr.	444 fr.	25 fr.	884 fr.
Mondo Voyages, Genève	Easyjet	340 fr.	770 fr.	Inclus	1110 fr.
Astra Voyages, Lausanne	Easyjet	Forfait	Forfait	80 fr.	1180 fr.
L'Esprit du voyage, Fribourg	Swiss	430 fr.	733 fr.	50 fr.	1213 fr.
Smart Away, Neuchâtel	Easyjet	294 fr.	780 fr.	150 fr.	1224 fr.
Allemann Voyages, Bassecourt	Easyjet	400 fr.	839 fr.	Inclus	1239 fr.
Hertzeisen, Delémont	Swiss	Forfait	Forfait	Inclus	1300 fr.
Rubis Voyages, Colombier	Swiss	568 fr.	792 fr.	Inclus	1360 fr.
Atlantis Voyages, Monthey	BA	556 fr.	832 fr.	Inclus	1388 fr.
Universel, Bienne	Swiss	Forfait	Forfait	25 fr.	1457 fr.
Travelhouse, Bienne	BA	Forfait	Forfait	60 fr.	1483 fr.
Kuoni, Genève	Swiss	580 fr.	900 fr.	60 fr.[2]	1540 fr.
Tui Voyages, Yverdon	Swiss	Forfait	Forfait	60 fr.	1562 fr.
Tui Voyages, Monthey	BA	Forfait	Forfait	60 fr.	1590 fr.

RÉSERVATION PAR INTERNET (Vol + hôtel)

SITE INTERNET	VOL PROPOSÉ	PRIX TOTAL VOL	PRIX HÔTEL	FRAIS DOSSIER	PRIX TOTAL[1]
Travel.ch	Fly Baboo	Forfait	Forfait	0 fr.	1190 fr.
Hotelplan.ch	Fly Baboo	474 fr.	839 fr.	35 fr.	1348 fr.
ebookers.ch	Ne propose pas de vol + hôtel avec cet hôtel				
helvetictours.ch	Jamais réussi à avoir une offre				
Last minute.ch	Jamais réussi à avoir une offre				

INDIVIDUALISÉ
(Vol directement auprès des compagnies + hôtel via différents sites Internet)

VOLS	PRIX TOTAL[1]	HÔTEL	PRIX TOTAL[1]
Easyjet	258 fr.	Strand Palace	651 fr.
Fly Baboo	374 fr.	hotels.com	652 fr.
Swiss	379 fr.	ebookers.ch	665 fr.
British Airways	472 fr.	expedia.de	668 fr.
		otel.com	745 fr.
		travel.ch	822 fr.
		Eurosun.de	865 fr.

[1] Les prix s'entendent en francs suisses, toutes taxes comprises, et pour 2 personnes
[2] 60 fr. si paiement cash, 100 fr. si paiement par carte

CONSEILS
De voyageur à voyageur

Devant tant de paysages paradisiaques et de promesses sur papier glacé, comment être sûr que l'hôtel choisi correspondra à vos attentes? Rendez-vous sur **www.tripadvisor.fr**. Introduisez votre lieu de villégiature et vous arriverez sur la liste des hôtels du coin, classés en fonction des commentaires des voyageurs.
Un bon moyen pour être averti, par exemple, des travaux qui barrent la rue, du patron désagréable ou du jardin extraordinaire… et de tout ce qu'un catalogue ne vous dira pas. Un bémol toutefois: en fonction des commentateurs, et notamment de leur nationalité, les sensibilités peuvent nettement différer...