



## ASSEMBLEE GENERALE DU 13 MARS 2010

Rapport d'activité

Présenté par Jean Louis OLLIVIER, Directeur Général d'ARVEL Voyages

L'année 2009 est une très mauvaise année : chiffre d'affaire et nombre d'adhérents sont en nette régression. Nous enregistrons une baisse de 20 % d'activité qui correspond à une baisse de 20 % d'adhérents. Le tassement des inscriptions a été sensible surtout à partir de janvier 2009. C'est donc principalement l'été qui a souffert. Vous aurez plus de détails lors de la présentation du rapport financier.

Le déficit de 5,73 % du Chiffre d'Affaire est dû, d'une part, à la baisse de l'activité, alors que les charges fixes n'ont pas baissé. Mais il faut, d'autre part, surtout souligner que la marge brute a fortement baissé. Habituellement aux alentours de 17 à 18 %, elle a chuté en dessous des 16%. Nombre de voyages sont partis avec moins d'adhérents et un plus grand nombre de sièges d'avion affrétés nous sont restés, invendus.

La baisse est de 28 % en individuels, c'est-à-dire pour les voyages des brochures, alors que les groupes se sont globalement maintenus. Ces chiffres sont à mettre en relation avec ceux de la profession qui a affiché des baisses du même ordre.

### **Les difficultés :**

Alors que l'année précédente, nous soulignons une année sans gros déboires, 2009 a comporté de nombreux événements très lourds de conséquences pour notre activité. Les mouvements sociaux à La Guadeloupe ont annulé la majeure partie de la saison. La grippe, présentée comme porcine et mexicaine, et son mauvais traitement médiatique ont pénalisé le Mexique et eu des incidences sur d'autres destinations. Les événements politiques à Madagascar ont provoqué un arrêt brutal de départs et il semble que la confiance ne soit pas encore revenue. Des attentats en Inde ont eu des incidences moindres. Enfin, le traitement anxiogène de la menace de pandémie de grippe H1N1, a eu un effet désastreux pour clore l'exercice, tous nos efforts pour rassurer les gens étant rendus vains.

L'automne 2008 était porteur d'annonce de la crise économique qui s'est avérée. L'automne 2009 l'a été d'une crise sanitaire sans précédent, dont l'escroquerie est maintenant mondialement reconnue. Entre les deux, nous avons eu notre lot exceptionnel d'événements dramatiques. Souhaitons qu'un tel cumul, même s'il est représentatif d'une certaine évolution du monde, reste exceptionnel.

Bien entendu, ce contexte n'a pu qu'aggraver la situation du tourisme. Beaucoup de voyageurs ont restreint leurs dépenses, d'autres ont retardé leur départ. Enfin, certains ne sont pas partis et cela se traduit par une baisse de nos destinations les moins chères.

Parallèlement aux difficultés que nos adhérents ont rencontrées, il n'est que justice de mentionner l'inquiétude et les interrogations que les salariés d'ARVEL ont portées pendant cette période délicate. Vivant eux-mêmes la crise dans leur entourage et par les médias, ils ont pu parfois douter et s'inquiéter de l'avenir d'ARVEL, et de leur sort, en conséquence. Les plus touchés ont été nos animateurs. C'est la première année qu'ARVEL n'a pas eu à recruter de nouveaux animateurs. L'annulation de nombreux voyages, le faible effectif sur de nombreux séjours ont conduit à cette réduction des contrats.

La solide situation comptable d'ARVEL a permis d'encaisser cette année particulièrement difficile sans que les salariés permanents soient affectés dans leurs conditions de travail.

## Les destinations :

Voir tableaux joints.

Les destinations qui ont le plus souffert sont les destinations qui étaient en tête l'an dernier, la Tunisie avec une baisse de 54 % d'adhérents (-636), l'Italie – 32% (-441) et l'Inde – 19 % (-227). Malgré cela, ces destinations restent devant : dans les 4 premières avec la France pour le CA, et dans les 6 premières avec la France, l'Espagne et la Turquie pour le nombre de participants.

On voit au travers de ces chiffres que les pays limitrophes avec un prix plus attractifs restent une réponse adaptée à nos adhérents même ou surtout en temps de crise.

Un succès important pour le Népal qui voit sa fréquentation augmenter de 600% (+84) et les Etats-Unis + 310% (+62). Un nouveau voyage destiné aux familles explique ce succès au Népal. New York explique celui des USA.

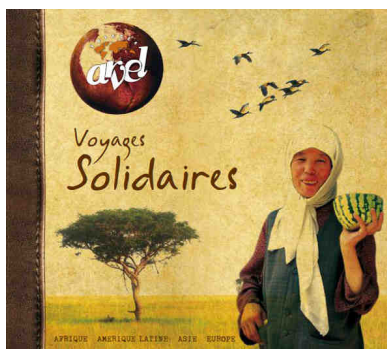
Pour les destinations plus chères la baisse est généralisée à de rares exceptions près, comme le Chili ou l'Indonésie.

De manière très générale, ce sont toujours les mêmes destinations qui sont les plus fréquentées, ce, malgré les baisses importantes.

## Un gros effort sur la communication

La brochure solidaire :

Sa maquette, en cohérence avec la charte graphique des brochures marque encore plus notre positionnement de voyageur responsable. Nous revendiquons un statut non lucratif et la volonté de faire un tourisme porteur de sens et de solidarité. Nous insistons sur le fait que cette solidarité ne s'exerce pas seulement auprès de nos hôtes des pays visités, mais aussi auprès des personnes dont les revenus sont limités. Du droit aux vacances à la solidarité internationale, ce choix est encore réaffirmé par cette brochure.



Le site Web :

Sa réforme est une réponse à la crise. Nous avons prévu cette refonte, mais plus tard. Dès l'été 2009, nous avons pris la décision d'accélérer le chantier pour que ce site devienne un outil plus efficace pour regagner des adhérents et nous faire mieux connaître en dehors de nos réseaux habituels.

Nous avons choisi une maquette graphique plus sobre, une ergonomie plus contemporaine. Les services accessibles pour l'instant sont identiques mais le projet prévoit des étapes lors desquelles seront ajoutés d'autres services.



## **Le secteur collectivités**

Maintien en 2009 mais inquiétudes pour 2010. Les contrats signés avant la crise n'ont pas tous abouti, mais globalement, l'activité s'est maintenue. Par contre, la plupart des CE ont pris des mesures d'économie pour 2010 dont on ressent les effets sur les commandes aussi bien de voyages en groupe que des voyages individuels.

## **Les ressources humaines**

L'année 2009 a été aussi celle des départs en retraite. Viviane et Alphonse à Strasbourg, Henry et Esther à Villeurbanne. Vous connaissez déjà l'équipe de Strasbourg. Deux nouveaux cadres sont en fonction au sein d'ARVEL et travaillent à Villeurbanne. Emilie Cassar qui est responsable des voyages et Christophe Venet, responsable comptable, administratif et financier. Deux collaborateurs choisis pour leur compétence et leur attachement à des valeurs proches de celles d'ARVEL. De beaux chantiers en perspective pour eux, tant pour continuer la modernisation de la structure, que pour harmoniser les services et adapter notre activité et la qualité aux évolutions du secteur. Je salue ici leur enthousiasme et leur motivation.

Suite à la démission de Véronique Prêtre partie vers d'autres horizons professionnels, 4 personnes ont vu leur situation évoluer en changeant de poste ou de statut. C'est donc une équipe profondément modifiée qui opère maintenant depuis quelques mois seulement. C'est positif et enthousiasmant mais cela nous a quelque peu ralenti sur certains chantiers.

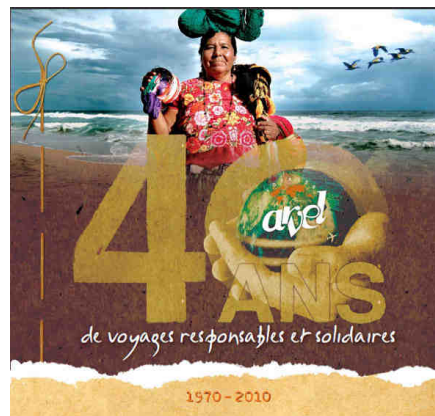
Je terminerai ce paragraphe en remerciant l'ensemble de l'équipe qui, malgré toutes ces mutations coïncidant avec une année exceptionnellement difficile, a su garder le même niveau d'implication et le même souci de qualité que par le passé.

## **L'évolution de l'activité**

- Les nouveautés sont peu nombreuses, conformément à ce que je vous avais dit l'an dernier. Nous sommes orientés vers une consolidation et une amélioration de l'existant : Lisbonne en Ville de culture, Istanbul ainsi que le circuit en Cappadoce remaniés. L'autotour en Sicile qui se tourne vers les gîtes ruraux et l'Ouzbékistan

- qui devient un circuit. Un nouveau voyage solidaire au Maroc, une expé en Arménie, à Sri Lanka et au nord Pérou conjugué avec l'Equateur.
- Un travail sur la qualité, est amorcé sur l'ensemble de nos voyages sous le pilotage d'Emilie Cassar.
  - La commission solidarité a travaillé à une méthodologie de sélection des projets à soutenir
  - Et la crise ? Il est évident qu'elle a encore des répercussions sur le voyage. Nous savons tous que nous n'en sommes pas sortis. Même si le niveau d'activité de l'économie revenait à la normale, il y a toujours une certaine inertie, un certain délai, avant que les personnes affectées directement ou indirectement par la crise retrouvent confiance et pouvoir d'achat. Le loisir est naturellement loin des priorités dans ce contexte. Nous restons moyennement pessimistes et donc vigilants pour 2010. Nous faisons des économies là où nous le pouvons. Ainsi, certains renforts saisonniers ont été évités ou retardés. Nous avons peu de possibilité de limiter les charges fixes, celles-ci ayant toujours été maîtrisées. Et ce n'est pas le moment de diminuer notre visibilité et notre capacité de production. En conséquence, par exemple, nous ne baisserons pas notre budget communication.

## Les 40 ans



Même si nous avons revu nos ambitions à la baisse en ce qui concerne cette célébration, nous marquerons ces 40 ans de quelques petites pierres :

- Un conteur malien, Hamadoun Tandina, vient cet après midi nous faire voyager avec les mots vers la sagesse africaine.
- Lors du festival Planète Couleurs, le 27 et le 28 mars, ARVEL fête ses 40 ans : un autre conteur du même continent, le burkinabe François Moïse Bamba, animera 4 représentations et une artiste carnettiste, Sarah Letouzey, sera présente sur notre stand pour présenter un travail qu'elle a fait chez les Dogons.
- Les voyages des 40 ans : ils sont des voyages hors du commun, différents de ceux que vous avez en brochure ou représentatifs d'ARVEL. La sélection et la fabrication sont en cours. Une information particulière sera faite ultérieurement

ARVEL continue sa mutation résolument et tranquillement. La baisse de l'année 2009 est une sérieuse alerte qui est venue bousculer la sérénité de notre structure. Mais nous continuerons notre action avec lucidité et rigueur au service du projet qui nous est fixé par les administrateurs. Ceux-ci ont depuis longtemps retroussé leurs manches pour orienter au plus près l'évolution d'ARVEL. La direction est investie dans cette dynamique afin que toute l'équipe puisse construire l'avenir de l'entreprise ARVEL.

1 - Fréquentation individuels par pays. Année 2008/2009

Nombre de passagers croissant

	Passagers	CA
JAPON	9	27 872
ETHIOPIE	10	25 914
CAP VERT	11	18 242
GUATEMALA	11	25 155
LAOS	15	36 979
CHYPRE	16	15 405
RUSSIE	17	27 764
SENEGAL	19	19 517
SLOVENIE Croatie Bosnie Herz	20	12 782
BOLIVIE	21	50 307
CUBA	22	43 986
THAILANDE	22	39 458
ROUMANIE	23	23 690
KIRGHIZSTAN	24	52 436
HONGRIE	26	41 511
EQUATEUR	29	54 684
MADAGASCAR	30	52 790
MONGOLIE	36	101 156
REP. TCHEQUE	38	29 877
CHILI	39	122 532
IRLANDE	60	57 010
CHINE	71	185 741
GRECE	76	76 038
USA	82	122 461
PORTUGAL	88	53 651
OUZBEKISTAN _	90	170 277
VIET NAM	91	191 999
AUTRICHE	92	32 228
MAROC	94	79 520
NEPAL	98	186 376
PEROU	110	237 020
SYRIE	113	158 075
MEXIQUE	114	187 011
EGYPTE	118	172 364
INDONESIE	129	319 683
JORDANIE	133	196 421
X AVIO	136	248 544
CROATIE	161	64 384
CRETE	212	184 801
X Séjour libre	224	105 238
INDE	236	424 756
TURQUIE	258	250 451
TUNISIE	534	352 705
ESPAGNE	615	210 677
FRANCE	811	330 677
ITALIE	930	320 238
Total Général	6 114	5 740 403

Comparaison année N et N-1

2008/2009

2007/2008

	Passagers	CA	Passagers + variation		CA + variation	
Allemagne	0	0	24	-100,00%	7916	-100,00%
AUTRICHE	92	32 228	176	-47,73%	53 664	-39,94%
BENIN		0	13	-100,00%	21 358	-100,00%
BOLIVIE	21	50 307	22	-4,55%	55 268	-8,98%
BRESIL	0	0	20	-100,00%	60 914	-100,00%
BULGARIE	0	0	48	-100,00%	58 276	-100,00%
CANARIES		0	Esp.		38 235	-100,00%
CAP VERT	11	18 242	0		0	
CHILI	39	122 532	28	39,29%	74 247	65,03%
CHINE	71	185 741	126	-43,65%	296 489	-37,35%
CHYPRE	16	15 405	55	-70,91%	47 644	-67,67%
COREE		0	30	-100,00%	68 290	-100,00%
CRETE	212	184 801	Grèce		246 992	-25,18%
CROATIE	161	64 384	283	-43,11%	131 501	-51,04%
CUBA	22	43 986	28	-21,43%	54 513	-19,31%
EGYPTE	118	172 364	192	-38,54%	248 255	-30,57%
EQUATEUR	29	54 684	0		0	
ESPAGNE	615	210 677	834	-26,26%	274 768	-23,33%
ETHIOPIE	10	25 914	5	100,00%	14 132	83,37%
FRANCE	811	330 677	890	-8,88%	420 186	-21,30%
GRECE	76	76 038	542	-85,98%	267 144	-71,54%
GUATEMALA	11	25 155	24	-54,17%	47 046	-46,53%
HONGRIE	26	41 511	21	23,81%	21 653	91,71%
INDE	236	424 756	463	-49,03%	847 185	-49,86%
INDONESIE	129	319 683	100	29,00%	260 751	22,60%
IRLANDE	60	57 010	61	-1,64%	61 099	-6,69%
ITALIE	930	320 238	1371	-32,17%	514 146	-37,71%
JAPON	9	27 872	0		0	
JORDANIE	133	196 421	228	-41,67%	313 662	-37,38%
KENYA	5	68	0		0	
KIRGHIZSTAN	24	52 436	24	0,00%	49 574	5,77%
LAOS Cambodge	15	36 979	66	-77,27%	166 085	-77,73%
MADAGASCAR	30	52 790	74	-59,46%	178 258	-70,39%
MALTE		0	38	-100,00%	24 826	-100,00%
MAROC	94	79 520	181	-48,07%	145 563	-45,37%
MEXIQUE	114	187 011	257	-55,64%	484 580	-61,41%
MONGOLIE	36	101 156	13	176,92%	38 498	162,76%
NEPAL	98	186 376	14	600,00%	26 564	601,61%
OUZBEKISTAN	90	170 277	98	-8,16%	182 665	-6,78%
PEROU	110	237 020	187	-41,18%	281 492	-15,80%
PEROU BOLIVIE		0	0		146 879	-100,00%
PORTUGAL	88	53 651	92	-4,35%	56 179	-4,50%
REP. TCHEQUE	38	29 877	25	52,00%	18 630	60,37%
ROUMANIE	23	23 690	18	27,78%	26 878	-11,86%
RUSSIE	17	27 764	40	-57,50%	72 064	-61,47%
SENEGAL	19	19 517	52	-63,46%	59 923	-67,43%
SLOVENIE Croatie Bosnie Herz	20	12 782	0		0	
SYRIE	113	158 075	107	5,61%	136 559	15,76%

<b>THAILANDE</b>	<b>22</b>	<b>39 458</b>	43	-48,84%	76 652	-48,52%
<b>TUNISIE</b>	<b>534</b>	<b>352 705</b>	1170	-54,36%	752 704	-53,14%
<b>TURQUIE</b>	<b>258</b>	<b>250 451</b>	272	-5,15%	315 877	-20,71%
<b>UKRAINE</b>		<b>0</b>	15	-100,00%	20 621	-100,00%
<b>USA</b>	<b>82</b>	<b>122 461</b>	20	310,00%	35 860	241,50%
<b>VIET NAM</b>	<b>91</b>	<b>191 999</b>	138	-34,06%	283 043	-32,17%
<b>X AVIO</b>	<b>136</b>	<b>248 544</b>				
<b>X Séjour libre</b>	<b>224</b>	<b>105 238</b>				
<b>Total Général</b>	<b>6 119</b>	<b>5 740 471</b>	<b>8528</b>	<b>-28,25%</b>	<b>8 085 308</b>	<b>-29,00%</b>

Nombre d'adhérents 2009

	2009	2008	Variation 09/08		2007	Variation 09/07	
Individuels	6119	8528	-2409	-28,25%	8447	-2328	-27,56%
Voyages à la Carte	204	216	-12	-5,56%	202	2	0,99%
Strasbourg	1587	1737	-150	-8,64%	1580	7	0,44%
Villeurbanne	869	1266	-397	-31,36%	929	-60	-6,46%
Paris/Toulouse	1155	690	465	67,39%	525	630	120,00%
Ss Total groupes	3815	3909	-94	-2,40%	3236	579	17,89%
Total	9934	12437	-2503	-20,13%	11683	-1749	-14,97%

