



DOSSIER

TOURISME DE GROUPE



LA NÉCESSAIRE MUTATION DES VOYAGES EN AUTOCAR, entre exigences climatiques et défis sociétaux

Le secteur des voyages en autocar traverse une période de forte transformation marquée par des défis économiques, écologiques et sociaux majeurs : évolution des attentes des voyageurs, accès de plus en plus complexe aux grandes métropoles, transition énergétique, recrutements difficiles... Face aux enjeux, la Fédération nationale des transports de voyageurs joue un rôle clé dans l'accompagnement de ses 1 300 entreprises adhérentes.

INGRID MARESCHAL / Directrice générale de la Fédération Nationale des Transports de Voyageurs

(1)
<https://fntv.fr/actualite/resultats-du-barometre-du-transport-routier-d>

Le marché du transport de voyageurs par autocar est complexe. Il est composé d'une multitude d'acteurs de toutes tailles, allant des entreprises de transport routier aux agences de voyages, en passant par les organismes touristiques. Parmi ses diverses missions, la Fédération nationale des transports de voyageurs (Fntv) représente les intérêts des autocaristes auprès des pouvoirs publics et accompagne ses adhérents, notamment à travers des indicateurs.

Le baromètre économique du quatrième trimestre 2024 du transport routier de voyageurs, réalisé à partir d'un échantillon de transporteurs, révèle un optimisme modéré concernant le chiffre d'affaires pour 2025. Dans le transport touristique et occasionnel en particulier, le carnet de commandes est plus rempli qu'au quatrième trimestre 2023, pour 46 % des répondants. Les perspectives de chiffre d'affaires à six mois sont stables pour 68 % d'entre eux, atteignant pour le troisième trimestre consécutif le plus haut niveau depuis le début du baromètre.

DES RECRUTEMENTS DIFFICILES

Toutefois, des inquiétudes persistent sur le front des ressources humaines. Le recrutement demeure un sujet de préoccupation majeur. 51 % des entreprises interrogées déclarent être confrontées à des difficultés pour trouver des conducteurs à temps plein, un taux qui bondit même à 68 % pour les conducteurs à temps partiel. Cette situation qui s'est amplifiée avec la crise sanitaire a un impact sur la capacité à s'engager dans des appels d'offres ou des contrats pour 26 % des établissements.

Des solutions sont déployées pour agir sur l'organisation du travail. 33 % des répondants ont des

difficultés à recruter ou faire travailler des salariés en horaires de nuit. Dans ce contexte, 60 % repensent leur organisation pour répondre aux besoins d'équilibre entre vie personnelle et vie professionnelle et 23 % envisagent de le faire.

ENVIRONNEMENT ET DIGITALISATION

Au-delà de ces problématiques, les acteurs du tourisme en autocar sont notamment confrontés à l'émergence d'opérateurs étrangers qui influent sur les prix et les marges et ce, alors que le changement des préférences des consommateurs, sensibles à davantage de confort et services, complique fortement le paysage concurrentiel.

La digitalisation apparaît comme une solution. Elle est en pleine expansion, avec une utilisation croissante des technologies numériques et de l'intelligence artificielle pour optimiser les opérations et maximiser l'utilisation des flottes d'autocars. Le tout, en améliorant l'expérience client. L'innovation joue un rôle crucial dans la transformation du secteur. Les autocars modernes sont de plus en plus souvent équipés de systèmes de sécurité avancés, de connectivité wifi et de divertissement à bord, répondant ainsi aux attentes croissantes des passagers en termes de confort et de services.

La tendance vers des voyages plus responsables et durables influence également le marché du transport en autocar. L'intermodalité devient essentielle et nécessite d'imaginer de nouvelles solutions, permettant une complémentarité entre différents modes de transport pour offrir des déplacements adaptés aux besoins variés des voyageurs, notamment entre le train et l'autocar.

LE DÉFI DE LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Cette durabilité est au cœur des préoccupations, non seulement en termes d'impact environnemental, mais aussi en termes de viabilité économique à long terme. À ce titre, on constate un intérêt accru pour les véhicules à faibles émissions et les solutions alternatives. Toujours selon le baromètre du quatrième trimestre 2024 de la Fntv, 46 % des répondants déclarent avoir investi dans de nouvelles énergies pour leurs véhicules. Ces investissements ont principalement été orientés vers le gaz naturel pour véhicules et BioGNV, puis vers l'électrique et l'huile végétale hydro-traitée.

TOURISME EN AUTOCAR EN CHIFFRES

- **49 %** des Français utilisent l'autocar pour leurs déplacements occasionnels en France, 28% pour des trajets entre la France et l'étranger.
- **5 910** conducteurs de tourisme, soit 7% des conducteurs de transport routier de voyageurs.
- **Pour 85 %** des voyages touristiques en autocars, la clientèle est senior ou junior.
- **59 %** des voyages sont effectués pour des entreprises (comités d'entreprise, événements, séminaires...)

Sources : Sondage Opinion Way et Rapport OPTL 2023

Un accompagnement est indispensable. Les entreprises font face à un contexte économique difficile, tout en étant incitées à investir dans des solutions durables beaucoup plus coûteuses, ce qui rend le défi de la transition énergétique particulièrement complexe. Les difficultés de financements bancaires pour les véhicules alternatifs au diesel s'accroissent et touchent 31 % des répondants.

LA CONTRAINTE DES RÉGLEMENTATIONS

Autre sujet majeur : l'adaptation aux nouvelles réglementations. Les zones à faibles émissions (ZFE) se multiplient dans les grandes villes, avec des contraintes fortes. Ces réglementations, bien que nécessaires pour améliorer la qualité de l'air, peuvent avoir un impact significatif sur les prestations des autocaristes, en particulier pour ceux qui desservent les centres villes. La Fntv a joué un rôle actif au sein du comité de concertation nationale mis en place par l'État en 2022, visant à harmoniser les règles d'accès aux métropoles. Ses antennes régionales ont sensibilisé les métropoles et agglomérations sur l'importance de ne pas exclure les autocars de tourisme des centres-villes, soulignant leur caractère vertueux en tant que mode de transport collectif.

Si cette transition vers des véhicules plus propres est inévitable, elle offre toutefois des opportunités, notamment en termes d'image et d'attractivité. Les consommateurs sont de plus en plus conscients de l'impact environnemental de leurs déplacements et deviennent, chaque année, plus exigeants en la matière. Cela pousse les opérateurs à mettre en avant leurs efforts en matière de durabilité.

LA MENACE DE L'ACCÈS LIMITÉ AUX VILLES

Par ailleurs, il convient de s'adapter aux nouvelles contraintes que constituent les zones à trafic limité (ZTL) mises en place par certaines villes, comme à Paris depuis l'automne 2024. L'enjeu est de taille pour la première ville touristique mondiale. La concertation engagée par la Fntv a finalement permis d'emporter une importante victoire. Les autorités voulaient dans un premier temps exclure les autocars des quatre

arrondissements du cœur de la capitale, riches en monuments, sites culturels et de loisirs.

Finalement, il sera possible de continuer à déposer les groupes dans la zone sans restriction excessive. Cette décision démontre la possibilité de concilier les objectifs environnementaux afin de préserver l'activité touristique et économique du cœur de Paris, d'assurer la continuité des services de transport pour les visiteurs et de maintenir l'attractivité de la capitale pour les opérateurs touristiques.

LA FNTV AUX CÔTÉS DE SES ADHÉRENTS

Dans ce contexte de forte transformation, nécessaire mais parfois anxiogène, la Fntv s'engage auprès de ses adhérents. Des outils pédagogiques sont mis à disposition pour aider les entreprises à s'adapter aux nouvelles réglementations et exigences écologiques. La fédération représente également les intérêts de ses membres lors des discussions avec l'État. En créant des ressources partagées sur des sujets tels que les ZFE, elle permet aux adhérents d'être informés et préparés aux évolutions.

Le rôle de la Fntv est crucial pour appréhender ces changements et s'assurer que les préoccupations et les besoins des autocaristes sont pris en compte dans l'élaboration des politiques et des réglementations. Elle joue également un rôle important dans la promotion de l'innovation et des meilleures pratiques au sein du secteur. En organisant des événements, des formations et des partages d'expériences, elle contribue à la diffusion des connaissances et des solutions innovantes parmi ses membres.

VERS UNE DIVERSIFICATION DES SERVICES

Cette transformation du marché des voyages en autocar ouvre également de nouvelles perspectives. Elle repose sur sa capacité à s'adapter aux

LA FNTV EN QUATRE POINTS

► Créée en 1992, la Fédération Nationale des Transporteurs de Voyageurs rassemble les entreprises du transport routier de voyageurs (TRV) et les acteurs des nouvelles mobilités.

► La Fntv fédère plus de 1 300 entreprises de toutes tailles (TPE, PME et groupes). Ses adhérents emploient 82 000 salariés. Une équipe établie à Paris est au service des adhérents, complétée par maillage territorial et sectoriel (17 régions).

► La Fntv Nouvelles Mobilités rassemble également les services librement organisés (« cars Macron »), les sociétés de covoiturage, les plateformes de mobilités et les activités opérées au moyen de véhicules de moins de dix places.

► Enfin, elle représente le transport sanitaire et le transport routier de fonds et valeurs dans les négociations sociales de branche : la **CNSA** (Chambre nationale des services d'ambulances) et **FEDESFI** (Fédération des entreprises de la sécurité fiduciaire) et les acteurs de la nouvelle mobilité.

Les acteurs du tourisme en autocar sont confrontés à l'émergence d'opérateurs étrangers qui influent sur les prix et les marges

nouvelles réalités tout en répondant aux exigences croissantes en matière de durabilité. Plusieurs axes de développement se dessinent.

Dans les années à venir, les entreprises devront probablement développer de nouvelles offres pour répondre à une demande de plus en plus segmentée. Les pistes sont nombreuses et on peut imaginer des services premium pour les voyages d'affaires (Mice), des circuits plus thématiques et personnalisés pour les touristes avec une valeur ajoutée ou encore des offres spécifiques pour les groupes scolaires.

Il convient également d'utiliser davantage les nouvelles technologies. Que ce soit pour faciliter l'accès à l'offre via la réservation en ligne, pour la gestion en temps réel des flottes ou encore l'amélioration de l'expérience passager, les investissements sont indispensables pour rester compétitifs. Le recours à l'intelligence artificielle, dont on commence à entrevoir les nombreuses possibilités, sera précieux.

DÉVELOPPER LES PARTENARIATS STRATÉGIQUES

La collaboration avec d'autres acteurs du secteur des transports ferroviaires ou de la mobilité partagée ouvre de nouvelles opportunités d'améliorer l'offre globale de mobilité. On peut également imaginer des partenariats avec des acteurs du secteur touristique afin de soutenir le développement du tourisme de groupe dans les régions, un élément clé pour dynamiser des territoires. Par exemple, il s'agirait d'améliorer l'expérience des conducteurs d'autocars qui transportent les visiteurs.

La Fntv a pris l'initiative de mettre en place des accords avec de nombreux sites touristiques, encouragés à offrir des avantages aux conducteurs tels qu'un accueil café, des espaces de stationnement dédiés aux autocars, des réductions sur la restauration, l'hébergement, voire des entrées gratuites. En échange, les sites touristiques bénéficient d'une visibilité accrue sur www.fntv.fr.

Autre point essentiel : le développement des compétences, des salariés à tous les niveaux et des conducteurs. Avec l'évolution rapide du secteur, la formation continue, plus particulièrement dans les domaines de la technologie et du service client, va devenir encore plus essentielle. Au-delà de la simple conformité aux réglementations, les

entreprises qui prendront des initiatives proactives en matière de durabilité pourraient bénéficier d'un avantage concurrentiel significatif.

FAVORISER UNE APPROCHE DURABLE ET INCLUSIVE

Bien qu'il soit confronté à divers défis, le marché des voyages en autocar dispose d'opportunités significatives grâce à l'engagement de la FNTV et à la collaboration entre ses membres. L'avenir du secteur dépendra de la capacité collective à innover et à s'adapter aux évolutions des besoins des voyageurs tout en préservant l'emploi et l'économie du secteur. En favorisant une approche durable et inclusive, le tourisme en autocar continuera à se développer et à jouer un rôle clé dans le développement de l'économie locale. La mobilité demeure un moteur essentiel de notre développement et pour réussir cette transition, il est impératif de tracer ensemble un cap ambitieux et cohérent. ■

TOOTBUS

Les bus touristiques de Paris roulent plus propres

Deux compagnies de bus se partagent le marché des balades touristiques dans Paris, avec montée et descente aux étapes en toute liberté, pour découvrir les monuments. Il est possible d'y embarquer un groupe voire de privatiser un bus. Filiale de RATP Group, Tootbus a fait du tourisme éco-responsable une priorité, avec une flotte à faibles émissions composée de bus électriques, fonctionnant au gaz naturel (GNV) ou au biocarburant (HVO). L'opérateur s'est fixé pour objectif de disposer d'un parc entièrement électrique d'ici 2030. Même stratégie chez Big Bus Tours, avec la mise en service récente, pour les Jeux olympiques et paralympiques, d'une flotte d'une vingtaine de véhicules électriques.

