

SIGES

CÔTE D'IVOIRE



« Une fois par an, visitez un lieu où vous n'êtes jamais allé auparavant. » Dalai Lama

Note d'analyse sectorielle sur les agences de voyage en Côte d'Ivoire



Document : **Note d'analyse sectorielle**

Secteur : **Tourisme et loisirs**

Activité : **Agence de voyage**

Bénéficiaire : **Investisseurs, porteurs de projets**

Réalisé par :

SIGES CI

Tel : 27 22 21 99 81

Email : info@siges-ci.com / www.siges-ci.com

Abidjan – Cocody, 2 plateaux



SOMMAIRE

SOMMAIRE	3
TABLEAUX ET GRAPHIQUES	4
INTRODUCTION	5
PRESENTATION DU SECTEUR	6
I. TYPES D'AGENCES DE VOYAGE	6
1. Les agences de voyages non spécialisés	6
2. Les agences de voyage spécialisés.....	7
II. REGLEMENTATION ET CADRE JURIDIQUE	8
III. ACTEURS DU SECTEUR	9
ETAT DES LIEUX DU MARCHÉ	9
MISE EN PLACE D'UNE AGENCE DE VOYAGE.....	12
ANALYSE SWOT	13
CONCLUSION	14

Akwaba



TABLEAUX ET GRAPHIQUES

TABLEAUX

Tableau 1 : Statistiques du flux touristique de 2015 à 2021

Tableau 2 : Evolution des agences de voyages de 2015 à 2021

Tableau 3 : Licences et agréments délivrés entre 2015 et 2021

GRAPHIQUES

Graphique 1 : Evolution du flux de touristes entre 2015 et 2021

Graphique 2 : Répartition du tourisme interne & international en fonction des motifs



INTRODUCTION

La Côte d'Ivoire, située au cœur de l'Afrique de l'Ouest, est un pays à fort potentiel naturel qui connaît une croissance économique soutenue depuis quelques années. Avec une économie variée, une position stratégique et un patrimoine culturel indéniable, le pays s'est transformé peu à peu en un pôle d'attraction aussi bien pour les investisseurs que les touristes nationaux et internationaux en passant par les voyageurs d'affaires. Le secteur du tourisme en particulier, connaît un boom spectaculaire grâce à la mise en œuvre de politiques publiques visant à promouvoir la Côte d'Ivoire comme une destination privilégiée et cela à travers des infrastructures modernes, une offre suffisante et diversifiée de réceptifs hôteliers, et les sites touristiques variés.

Dans ce contexte, les agences de voyages occupent une place capitale dans le processus d'accompagnement en facilitant l'organisation de ces différents déplacements à travers le pays et le monde. Elles sont devenues des actrices essentielles de l'industrie, offrant une large gamme de services allant de la gestion des formalités administratives à l'organisation de voyages sur mesures. Ces agences jouent également un rôle clé dans la mise en relation des voyageurs avec différents prestataires de services garantissant ainsi une expérience de voyage fluide et sans encombre.

Cette note sectorielle se propose d'explorer en profondeur le marché des agences de voyages en Côte d'Ivoire dans le but de fournir une analyse du secteur, l'identification des types d'agences, les tendances actuelles du marché en passant par les forces, les faiblesses, les opportunités et les défis rencontrés, sans oublier les démarches et procédures administratives, réglementaires du secteur.



PRESENTATION DU SECTEUR

Une agence de voyage est une entreprise commerciale qui compose et vend des offres de voyage à ses clients. Ces agences agissent en tant qu'intermédiaire entre les clients et les prestataires de services. Elles proposent des services d'émissions de billet d'avion, organisent des circuits touristiques et des séjours adaptés à la demande, conseillent et assistent les voyageurs, font la réservation d'hôtels, la location de voiture, etc. en fonction des exigences des clients.

I. Types d'agences de voyage

On peut les classer en 2 groupes distincts : **les agences de voyage non spécialisées** qui proposent un service d'ensemble et celles dont les services portent sur un axe spécifique appelées **les agences spécialisées**.

1. Les agences de voyages non spécialisés

+ Agences traditionnelles

Il s'agit d'agences physiques (bureau et enseigne connus) où les futurs voyageurs peuvent rencontrer des agents de voyages pour exprimer leurs besoins et planifier leurs vacances. Elles proposent des services classiques de la réservation pour les vols, hôtels aux forfaits vacances et croisières, etc. Certaines appartiennent à un réseau ou une franchise plus large ; ce qui leur permet de bénéficier d'un appui en ressources financières, d'une plus grande zone d'intervention ainsi que d'une bonne image de marque. D'autres par contre sont indépendantes et jouissent d'une plus grande flexibilité dans la planification des voyages.

+ Agences en ligne

Comme le nom l'indique, ces agences offrent des services complets de réservations sur internet 24H/24 et 7jours/7. Les voyageurs ont la possibilité de comparer les coûts des différentes destinations et réserver des vols, des hôtels, des activités et bien d'autres services. Ainsi, grâce à l'assistance humaine, les potentiels clients ont la possibilité d'avoir des agents de voyages réels au téléphone ou par tchat pour les guider dans leur processus de réservation.



2. Les agences de voyage spécialisés

Au cours des années, les agences de voyages constatant les besoins insatisfaits et les intérêts variés des voyageurs ont commencé à proposer des services sur mesure en fonction de chaque type de client. Cela a poussé certaines agences à se spécialiser afin d'y apporter des solutions efficaces sur une niche spécifique du secteur. Elles offrent des avantages exclusifs et spéciaux aux clients, des tarifs préférentiels et une assistance en cas d'urgence pendant le voyage. En voici quelques exemples :

+ Agences d'affaires

Elles s'occupent uniquement de la gestion des voyages d'affaires pour les entreprises avec des services complets comprenant les réservations pour les déplacements professionnels, les lieux de réunions d'affaires et conférences, les hôtels, etc.

+ Agences haut standing

Elles proposent des voyages de luxe sur mesures avec des hébergements exclusifs dans des hôtels étoilés, des services personnalisés à la demande afin de procurer une expérience exceptionnelle aux clients.

+ Agence spécialisé dans les voyages d'aventure

Ici, l'accent est mis sur les expériences personnelles avec la nature et la culture locale. Elles proposent des activités telles que la randonnée, le kayak, le safari, l'escalade avec la possibilité de faire des excursions. Les touristes



sont accompagnés par des guides pour découvrir les différents espaces.

+ Agences de voyage de découvertes gastronomiques

Le monde est rempli de saveurs différentes et incroyablement intéressantes. Chaque pays, chaque région et chaque tribu possède sa propre cuisine et ses propres spécificités culinaires. Les voyageurs vont à la découverte de nouveaux goûts et cultures culinaires. Pour cela, les agences organisent des visites de marchés locaux, des cours de cuisine avec des chefs locaux, des



dégustations de vins et de mets et bien d'autres expériences culinaires dans différentes régions du monde.

✚ Agences de voyages de découvertes culturelles

Celles-ci offrent une expérience de découverte des cultures locales, des traditions, de l'histoire, des arts, des croyances religieuses, des festivals et autres. Elles ont des points communs avec les autres agences spécialisées. Cependant, il convient de préciser que ce segment de l'industrie touristique représente plus de 40% des parts de marché du tourisme mondial (Rapport UNESCO, avril 2023).



II. Règlementation et cadre juridique

En Côte d'Ivoire, les agences de voyages sont soumises à une réglementation stricte. Elles doivent être agréées par le Ministère du Tourisme et enregistrées auprès du Tribunal de commerce au Registre du Commerce et du Crédit Mobilier (RCCM). Au niveau des normes, ces agences doivent impérativement se conformer aux normes de l'Association Internationale du Transport Aérien



(IATA) pour la billetterie aérienne et ont une obligation de souscrire à une assurance responsabilité civile professionnelle.

III. Acteurs du secteur

Le secteur des agences de voyage comprend toutes les agences de voyage dans leur diversité. Ensuite, vient l'Etat à travers son ministère du tourisme qui supervise et réglemente les activités touristiques y compris les agences de voyages avec l'appui de l'office national du tourisme (Côte d'Ivoire Tourisme) qui est chargé de la promotion de la destination ivoirienne à l'étranger et du soutien aux acteurs du secteur. Enfin, interviennent également dans le secteur, les associations des professionnels du voyage de Côte d'Ivoire (APV-CI) qui regroupent plus de 80 acteurs du secteur des voyages en Côte d'Ivoire. Ci-après quelques acteurs du secteur des agences de voyage en Côte d'Ivoire :

- Air Côte d'Ivoire Voyages ;
- Satguru Travel & Tourism ;
- Voyages Alizé
- Utour Africa.

ETAT DES LIEUX DU MARCHE

L'industrie des agences de voyage en Côte d'Ivoire a connu une transformation progressive, portée par la croissance du tourisme et la digitalisation des services. En effet, selon les chiffres du Ministère du Tourisme sur la période allant de 2015 à 2019 le flux touristique international est passé de 1 441 000 à 2 070 159 touristes soit un taux de croissance annuel de 9,48%. La crise sanitaire de COVID-19 qui a secoué le monde entier a occasionné à sa suite la mise en place par le gouvernement de mesures restrictives pour la contenir occasionnant une baisse de 67,72% entre 2019 et 2020 du nombre de touristes internationaux. Il en est de même pour le tourisme intérieur qui a vu son flux passé de 2 011 784 à 1 240 564 touristes (Cf. tableau 1) alors qu'il était en pleine croissance sur la période 2015-2019 avec un nombre allant de 1 675 000 à 2 011 784 de touristes.



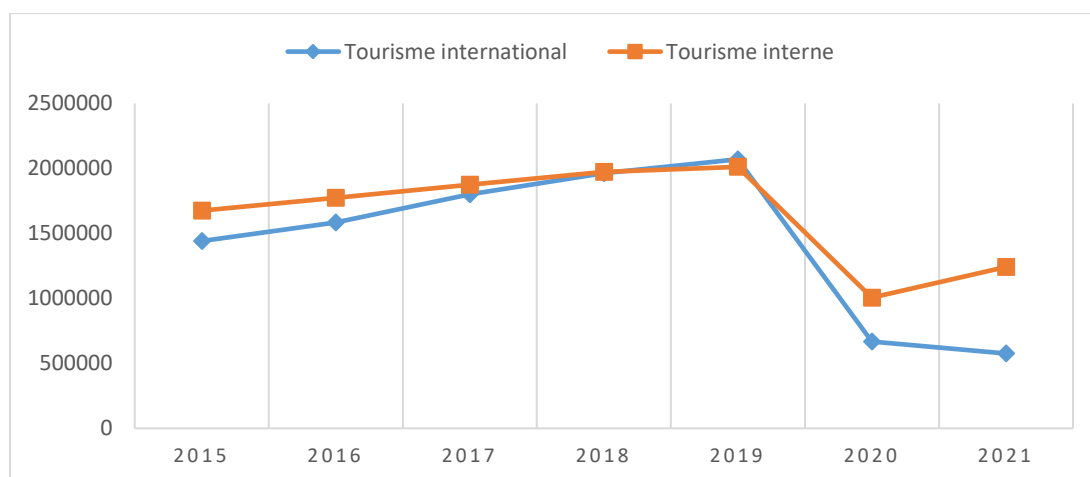
Tableau 1: Statistiques du flux touristique de 2015 à 2021

Année	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Tourisme international	1 441 000	1 583 249	1 800 262	1 964 699	2 070 159	668 162	575 819
Tourisme interne	1 675 000	1 774 758	1 874 515	1 974 273	2 011 784	1 005 892	1 240 567
TOTAL	3 116 000	3 358 007	3 674 777	3 938 972	4 081 943	1 674 054	1 816 386

Source : Mintour-Loisirs/DPAP

Cette croissance soutenue du flux de touristes a été freinée en 2020 à cause de la crise sanitaire mondiale du COVID. Le graphique ci-après illustre aisément cette situation.

Graphique 1 : Evolution du flux de touristes entre 2015 et 2021



Source : SIGES CI : à partir des données disponibles du Mintour-Loisirs/DPAP

Les dépenses de consommation du tourisme international récepteur pour un montant de 689,98 Milliards FCFA, représentent 96,15 % des dépenses globales des touristes. Le tourisme international récepteur demeure ainsi le principal contributeur aux recettes du tourisme ivoirien. Le nombre d'agences de voyages a augmenté passant de 478 en 2015 à 646 en 2021 (Cf. tableau 2). Les licences et agréments délivrés par le Ministère du Tourisme n'ont également cessé de croître (Cf. tableau 3) montrant le dynamisme de ce segment du secteur du tourisme.

Tableau 2 : Evolution des agences de voyages de 2015 à 2021

Année	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre d'agences de voyage	478	376	475	520	520	582	646

Source : Mintour-loisirs/DPAP



Tableau 3 : Licences et agréments délivrés entre 2015 et 2021

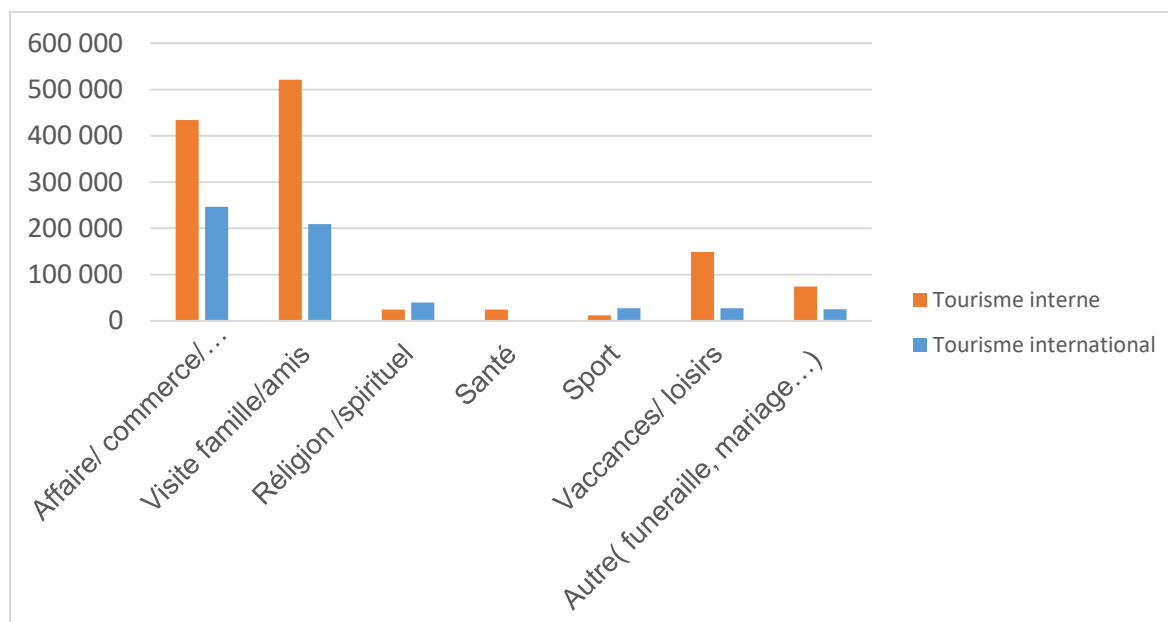
Année	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	TOTAL
Agréments	103	88	47	76	114	86	64	578
Licences	70	49	47	45	50	60	29	350

Source: Mintour-Loisirs/DPAP

Ces agences de voyage sont principalement concentrées à Abidjan, la capitale économique du pays. En effet, Abidjan est le principal centre d'affaires et également la porte d'entrée du pays par l'aéroport international Felix Houphouët Boigny. C'est ce qui explique la présence de la majorité des agences dans cette ville. Les communes du Plateau, Cocody et Marcory regroupent le plus grand nombre d'agences de voyage. Cependant, la répartition dans les autres régions du pays reste faible. Les grandes villes notamment Bouaké, San Pedro, Yamoussoukro et Daloa en possèdent quelques-unes mais la couverture reste moins dense. Les agences présentes dans les autres villes de l'intérieur restent moins nombreuses et la plupart se concentrent exclusivement sur le tourisme local ou régional.

En 2022, pour le tourisme national et international, les motifs de voyage tenant compte du flux de touristes ont permis de faire une répartition de ces différents motifs présentée ci-après.

Graphique 2: Répartition du tourisme interne et international suivant les motifs



Source: SIGES CI : à partir des données disponibles du Mintour-Loisirs/DPAP



MISE EN PLACE D'UNE AGENCE DE VOYAGE

La création d'une agence de voyage en Côte d'Ivoire obéit à un processus précis à observer pour exercer dans la légalité :

- **Etape 1 : Elaboration du projet**

Il s'agira pour le promoteur de définir le concept qu'il souhaite adopter (agence en ligne ou physique, spécialisée ou conventionnelle, ...), de faire une étude du marché prenant en compte la clientèle cible, la concurrence, les tendances du marché et de réaliser un business plan. Ce dernier renferme toutes les informations relatives à l'élaboration du projet en plus des prévisions financières ;

- **Etape 2 : Formalités administratives**

Elles renferment toutes les démarches administratives pour la reconnaissance de l'entreprise par l'Etat.

- ☞ Immatriculation auprès du Centre de Promotion des Investissements en Côte d'Ivoire (CEPICI) ;
- ☞ Obtenir auprès du tribunal du commerce le Registre du Commerce et du Crédit Mobilier (RCCM) ;
- ☞ Obtenir un compte contribuable auprès de la Direction Générale des impôts ;
- ☞ Immatriculation auprès de la CNPS pour la déclaration et al couverture sociale du personnel.

- **Etape 3 : Mise en place effective des ressources**

Cette phase comprend le choix des locaux, le développement d'un site web si nécessaire et d'un logiciel de réservation, le recrutement d'un personnel qualifié, l'établissement de partenariats avec les compagnies aériennes les hôtels, les agences de location de voiture, les guides touristiques, les collectivités territoriales ainsi que tous les autres acteurs du secteur.

- **Etape 4 : Lancement, communication, gestion et développement**

Il s'agira pour l'entreprise de mettre en place une bonne stratégie marketing, de suivre ses performances et d'ajuster les offres en fonction de l'évolution du marché afin de gérer et d'assurer au mieux la pérennité de la société.

- **Etape 5 : sollicitation de l'agrément d'exploitation**

Pour exercer en tant qu'agence de voyage, il faut au préalable obtenir une Licence d'exploitation auprès du Ministère du Tourisme et des Loisirs. Celle-ci est délivrée par la Direction du Guichet Unique.



Une fois la Licence obtenu, il vous faudra maintenant obtenir une accréditation IATA (Association International du Transport Aérien) ou à défaut avoir un accord avec une agence de voyage déjà accréditée IATA.

ANALYSE SWOT

FORCE	FAIBLESSE
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Stabilité économique ; ✚ Accroissement de la demande touristique ; ✚ Digitalisation et adoption du e-tourisme ; ✚ Soutien gouvernemental et partenariat avec des acteurs locaux et internationaux. 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Complexité des réglementations et des procédures administratives ; ✚ Manque de compétence en gestion touristique et déficit de qualification des acteurs du secteur ; ✚ Instabilité des coûts de prestations ;
OPPORTUNITE	MENACE
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Développement d'outils numériques pour la planification et la gestion des voyages ; ✚ Forte demande du tourisme religieux (Hadj, pèlerinage à Lourdes) et de loisir ; ✚ Croissance du tourisme local et régional due aux initiatives étatiques de promotion du tourisme intérieur. 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Concurrence accrue entre les plateformes de réservation en ligne et d'autres agences physiques ; ✚ Complexité des formalités de visa pour certaines destinations ; ✚ Changements règlementaires ; ✚ Crises sanitaires, instabilité politique et économique au plan national et/ou mondial.



CONCLUSION

Le secteur des agences de voyage est un secteur présentant un énorme potentiel de croissance, porté par une demande en hausse pour le tourisme local, régional et international. En dépit des menaces liées aux fluctuations économiques, aux crises sanitaires et politiques ainsi qu'à la concurrence des plateformes en ligne, ces agences ont également des avantages à saisir notamment l'appui du Gouvernement à travers sa stratégie de promotion et de développement de l'industrie touristique ivoirienne avec le projet « Sublime Côte d'Ivoire ».

Les opportunités offertes par l'évolution du secteur avec le développement d'outils numériques pour la planification et la gestion des voyages ainsi que la montée en puissance du tourisme d'affaires et religieux sont autant de leviers pour diversifier l'offre et s'adapter aux nouvelles tendances du marché. Néanmoins, les fluctuations de l'économie mondiale, les crises politiques et sanitaires restent des menaces principales du secteur nécessitant une vigilance constante.

En somme pour se maintenir compétitives et se développer, les agences de voyages en Côte d'Ivoire doivent capitaliser sur leurs forces tout en restant attentives aux évolutions du marché combinant innovation, modernisation et gestion proactive des risques.

