

Le Club des Partenaires



LES ENTREPRISES
DU VOYAGE 

15, avenue Carnot - 75017 PARIS
E-mail | contact@entreprisesduvoyage.org
Tél. | +33 (0)1 44 01 99 90

www.entreprisesduvoyage.org



[facebook/entreprises.du.voyage](https://facebook.com/entreprises.du.voyage)



[@LesEntDuVoyage](https://twitter.com/LesEntDuVoyage)



[Les Entreprises du Voyage](https://www.linkedin.com/company/entreprises-du-voyage)



LES ENTREPRISES
DU VOYAGE 

RAPPORT D'ACTIVITÉ EdV 2018
04.2019

EdV en quelques chiffres Les Délégations régionales	p. 3
JEV2018 à Madère La Convention des régions	p. 4
Les ateliers de travail	p. 5
Les Commissions Techniques La Délégation Commerce Illégal	p. 6 - 7 - 8
Les Conseils Professionnels Les Permanents	p. 9
Communication et événements	p. 10 - 11
Baromètre Les Entreprises du Voyage	p. 12
TravelPro formation Médiation Tourisme et Voyage	p. 13
Les comptes	p. 14 - 15
Les partenaires	p. 16

Édito



Jean-Pierre MAS
Président

BEAU et CHAUD

Tout va bien !

Les réservations tourisme ont progressé sur le marché des agences de voyages (on et off-line) et des tour-opérateurs de plus de 5% en 2018. Le premier trimestre 2019 demeure positif malgré l'enchaînement des samedis jaunes et violents.

Les agents de voyages n'ont jamais émis autant de billets d'avion (BSP France) qu'en 2018 et les premiers mois de 2019 sont dans la même ligne : +1,6%.

Le nombre d'adhérents des Entreprises du Voyage continue à évoluer positivement et les bons comptes successifs d'EdV permettent d'envisager sereinement une communication destinée à mieux faire connaître nos métiers.

Notre récent congrès de Madère a été une réussite tant en raison de l'accueil de nos amis portugais qu'en raison d'intervenants talentueux et de la participation active aux séances de travail.

Et pourtant !

Notre secteur est particulièrement montré du doigt en raison de la contribution du transport aérien au réchauffement climatique. Nous avons le choix entre deux types de réponses :

Celle de l'autruche, dos rond et tête dans le sable... en attendant que le ciel tombe sur la croupe sous forme de taxation dissuasive du transport aérien destinée à réduire le nombre de passagers et d'avions.

Celle d'une industrie responsable qui construit solidairement une stratégie vertueuse de réduction des émissions de gaz à effet de serre, de compensation « effective » et de transition technologique.

Il en va de la démocratisation des vacances et du transport aérien... et de notre avenir.



Richard SOUBIELLE
Vice-Président



Olivier ABERGEL
Trésorier



Atix PHILIPON
Présidente de l'APST



Mumtaz TEKER
Conseil Voyage en France



Stéphane LE PENNEC
Conseil TO



Lionel RABIET
Conseil TO



René-Marc CHIKLI
SETO



Marie BANDER
Conseil Distributeurs



Bernard BOISSON
Conseil Distributeurs



Jean-Marie SEVENO
Conseil Distributeurs



Yannick FAUCON
Conseil Distributeurs



Jean-François MICHEL
Conseil Voyage de Jeunes



Michelle LAGET-HERBAUT
Conseil Organismes de Congrès



Isabelle RECH-FRANCIS
Conseil Voyage d'Affaires



Sylvain LAMENT
Conseil Voyages de Groupes



Gislain CHAIGNE
Comité des Régions



Jean-Luc DUFRENNE
Comité des régions



Lucien SALEMI
Comité des Régions

Les Entreprises du Voyage

L'organisme représentatif de la branche

Les métiers représentés :

Voyage en France | Tour-Opérateurs | Distributeurs et Assembleurs de voyages | Voyage d'affaires | Organismes de voyages de groupes | Voyages de Jeunes | Organismes de séminaires, congrès, incentives, foires et salons

EdV est l'interlocuteur privilégié des Pouvoirs Publics dans le cadre de l'élaboration des textes législatifs et réglementaires qui régissent ou concernent la profession.

les domaines juridique, fiscal, social, litiges.

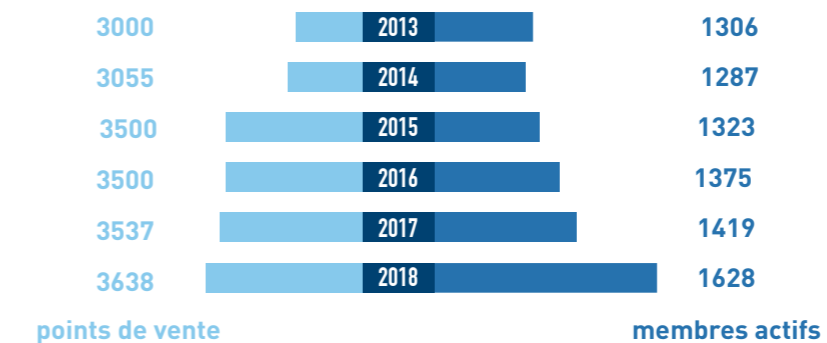
EdV représente les agents de voyages au sein des instances régionales et nationales en relation avec le tourisme et le voyage.

EdV représente la profession auprès des fournisseurs (compagnies aériennes, maritimes, ferroviaires, loueurs de voitures..) et des syndicats de salariés.

EdV est l'interlocuteur privilégié des médias pour tous les sujets touchant au voyage et à ses activités connexes afin de faire entendre le point de vue des professionnels du secteur.

EdV assiste ses adhérents dans

Évolution des adhésions sur 5 ans



Les Présidents des Délégations régionales



En quelques chiffres



Congrès des Entrepreneurs du Voyage

Du 31 janvier au 02 février 2019 à **Madère**

C'est à Funchal, la capitale madérienne, que se sont tenues à guichet fermé les #JEV2018, organisé et Présidé par Mumtaz Teker, en partenariat avec l'Office de Tourisme du Portugal.

430 participants, représentant tous les métiers du secteur (distributeurs, TO, fournisseurs, compagnies aériennes, etc..) se sont retrouvés pour échanger autour du thème « Le monde change ». Parmi les sujets abordés en plénière : intelligence artificielle & expérience client, le marketing d'influence, NDC un an après, les enjeux du transport aérien, le label « club de vacances », la promotion du tourisme français, ou encore le surtourisme.

Côté ateliers de travail, les participants ont planché sur des sujets pratiques comme le droit social (télétravail et astreintes), le nouveau contrat de voyage ou les nouvelles pratiques de management.

Pour parfaire le séjour, les congressistes ont pu découvrir les charmes de l'île aux fleurs via une visite de Funchal (jardin botanique, marché) ou un raid en jeep vers le Cabo Girao.



Convention des Régions

Du 16 au 18 novembre 2018 à **bord du MS Camargue - Lyon**



Croisi Europe a accueilli à bord du MS Camargue la 2nde Edition de la Convention des Régions qui permet à l'ensemble des élus régionaux et à l'équipe du siège parisien de se retrouver et de débriefer sur l'année écoulée : tops et flops des actions menées, partage des bonnes pratiques, axes d'amélioration à mettre en œuvre. L'occasion également pour Valérie Boned, fraîchement promue au poste de Secrétaire Générale du syndicat de présenter son projet d'évolution de notre organisation.

Les principaux sujets qui ont émergé de cette réunion à vocation interne sont : la nécessité de monter en notoriété et de valoriser la profession grâce à une campagne de communication grand public, les problèmes d'inadéquation entre besoin des entreprises et offres de formations et l'importance d'identifier les « menaces » du secteur (tourismophobie, CO2, etc..) afin de les transformer en opportunités pour notre profession.

A noter la présence de 3 partenaires historiques des EdV : Présence Assistance Tourisme, APST, Amadeus qui ont pu présenter l'actualité de leurs entreprises.

Cette convention au fil du Rhône a permis également la visite de la Colline de l'Hermitage et du caveau M. Chapoutier à Tain l'hermitage ainsi que la visite des Halles Paul Bocuse de Lyon.



Les ateliers de travail pour les adhérents

16 | 01 | 2018 **Les assurances : spécificité du MICE**
Atelier organisé par le Conseil Professionnel « Organismes des congrès, séminaires, incitatives, foires et salons ».
Animé par **Dominique PERRIN**
Groupe Pont Neuf

15 | 02 | 2018 **PCI DSS**
(sécurisation des transactions par cartes bancaires)
Matinée d'information EdV/APST/SETO
Animé par **HSBC et Galitt**
Thèmes abordés :
● La fraude aujourd'hui
● L'ingénierie sociale (types de fraudes)
● La cybercriminalité

11 | 04 | 2018 **Les nouveautés sociales de la loi travail**
Atelier organisé par les Conseils Professionnels « Organismes de congrès, séminaires, incitatives, foires et salons », « Voyage de Jeunes », « Voyages de groupes ».
Animé par **Marie-Laure TARRAGANO**
Avocate

11 | 04 | 2018 **La responsabilité civile professionnelle et la responsabilité civile du dirigeant**
Atelier organisé par les Conseils Professionnels « Organismes de congrès, séminaires, incitatives, foires et salons », « Voyage de Jeunes », « Voyages de groupes ».
Animé par **Boris Reibenberg**
Président Présence Assistance

26 | 04 | 2018 **29 | 05 | 2018** **Le RGPD**
Atelier organisé par les Conseils Professionnels « Distributeurs et Assembleurs de voyages », « Voyage d'affaires », « Conseil Tour-opérateurs », « Voyages en France ».
Animé par **Isabelle Rech Francis**,
Présidente de la Commission Juridique des EdV

La nouvelle Loi Tourisme
Atelier organisé par les Conseils Professionnels « Distributeurs et Assembleurs de voyages », « Voyage d'affaires », « Conseil Tour-opérateurs », « Voyages en France ».
Animé par **Valérie BONED**
Secrétaire Générale des EdV

21 | 06 | 2018 **Comment sécuriser votre risque de change avec le digital ?**
Petit-déjeuner EdV/APST/HSBC
Animé par **Stéphane Gigout**
HSBC France

Thèmes abordés :
● Point marchés
● Sécurisation du risque de change
● Les plateformes digitales

26 | 06 | 2018 **Contrat de vente**
Atelier organisé par EdV Ile-de-France
Animé par **Valérie Boned** Secrétaire Générale des EdV, **Maître Emmanuelle LLOP** Avocat au Barreau de Paris, **Khalid El Wardi** Secrétaire Général de la Médiation Tourisme et Voyage et **Guillaume Beurdeley** Juriste des EdV

Afin d'accompagner le plus efficacement possible les adhérents à se mettre en conformité avec la nouvelle réglementation relative aux voyages à forfait, Les Entreprises du Voyage Ile-de-France ont mobilisé l'ensemble du staff juridique des EdV pour une opération au format inédit. Chaque adhérent a ainsi pu bénéficier d'un entretien individualisé de 15 min avec l'un des 4 experts mobilisés pour l'occasion.

Bilan de l'opération : 50 agences franciliennes ont pu bénéficier de conseils personnalisés et directement opérationnels.

11 | 12 | 2018 **Atelier juridique sur le contrat de vente | La TVA | La Convention Collective**
Rendez-vous juridique organisés par EdV Ile-de-France

Animé par **Guillaume Beurdeley** Juriste des EdV, **Maître Emmanuelle LLOP** Avocat au Barreau de Paris, **Khalid El Wardi** Secrétaire Général de la Médiation Tourisme et Voyage, **Maître Marie-Laure Tarragano** Avocate spécialiste en droit social, **Maître Thierry Vialaneix** Avocate spécialiste en droit fiscal

Le format : un entretien individuel et gratuit de 20 mn avec un expert

Les Commissions Techniques



Commission Transport présidée par Valérie SASSET

La Commission Transport s'est réunie de manière régulière tout au cours de l'année.

La partie liée à l'**aérien** a vu se succéder un certain nombre d'invités qui ont partagé leur expertise avec les Membres de la Commission.

Les principaux sujets abordés pour l'aérien :

- NDC AF : contenu de l'offre (des réunions se sont tenues en début d'année sur le sujet)
- La surcharge GDS (un accord a pu être finalisé).
- Le PCI DSS : Grève Air France (accord a pu être trouvé avec compensation pour les Agences de Voyages)
- Le NEW GEN ISS de IATA
- PLATE-FORME AF
- L'APJC : compte rendu des réunions
- Points réguliers sur l'activité internationale et européenne avec un compte rendu des réunions de l'ECTAA.

La partie liée au **ferroviaire** s'est réunie avec les représentants de la SNCF sur les sujets suivants :

- La nouvelle gamme tarifaire
- Ouigo
- Les grèves SNCF
- Le direct fournisseurs
- Le BAD
- La liberté tarifaire
- TER
- Eurostar
- La lutte anti-Fraude
- Avenant à la Convention EdV : prolongé d'1 an
- Point régulier sur le suivi des ventes

Le groupe de travail RAIL se réunit chaque mois afin de traiter les aspects plus techniques en marge de la Commission Transport.



Commission Juridique présidée par Isabelle RECH-FRANCIS

L'année 2018 a été marquée par un foisonnement législatif sans précédent, notamment avec l'entrée en vigueur de deux textes majeurs affectant la vie des opérateurs de voyage au quotidien : la transposition de la directive voyage à forfait et le RGPD.

Dans ce contexte, la Commission juridique a pour mission d'anticiper les évolutions législatives à venir et leur impact sur la profession, en collaboration étroite avec le SETO et l'APST.

Les membres de la Commission juridique ont également collaboré activement à l'élaboration de matériel pédagogique à destination des entreprises adhérentes.

Les sujets traités cet année ont porté sur :

- Transposition de la directive européenne sur les voyages à forfait : entrée en vigueur, modalités pratiques, recours des EdV
- BREXIT : conséquences pour les opérateurs de voyage
- RGPD (règlement général sur la protection des données personnelles) / Modification loi informatique et liberté
- Adoption du PNR européen
- Acceptation des cartes de crédit par les compagnies aériennes / Retrait de certains tarifs des GDS par les compagnies aériennes
- Point sur le remboursement des taxes aéroport
- Transposition de la directive européenne sur la distribution d'assurances
- Proposition de directive relative aux actions représentatives dans le domaine de la protection des intérêts collectifs des consommateurs
- Proposition de règlement européen « Platform to Business »
- Nouvelle réglementation relative à l'accessibilité aux personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles et aphasiques des numéros de téléphone destinés à recueillir l'appel du consommateur
- Anticipation des évolutions législatives à venir : droit européen/Transport

Commission Paritaire des Affaires Sociales présidée par Charles de VIVIE

- NAO (négociation annuelle obligatoire),
- Synthèse de l'enquête Egalité Hommes-Femmes présentée par Rémi Debeauvais du Ct Ithaque
- Bilan des accords d'entreprises 2017
- Fusion des branches : mise en place du groupe de travail (membres, dates, thèmes, établissement de tableaux comparatifs)
- Deux projets d'accord à l'étude :
 - projet sur l'égalité professionnelle Femmes/Hommes
 - projet mise à disposition
- Résultats « frais de santé » présentés par le Cabinet GEREP

1 atelier de travail s'est tenu durant l'année 2018 portant sur les nouveautés sociales, le télétravail, les astreintes.

Commission Paritaire Nationale Emploi Formation présidée par Mélanie AGUADO

- Plusieurs réunions se sont tenues à l'OPCA Transports et Services concernant la réforme OPCO : projet d'accord de désignation/constitution
- L'ANFA et l'OPCA T&S sont venus exposer le projet d'accord OPCO Mobilités.
- L'accord constitutif de l'OPCO Mobilités a été signé par les Entreprises du Voyages et le SETO pour la partie patronale et par la CGT, SNEPAT FO et l'UNSA pour l'intersyndicale.

Parallèlement à ces activités, les Entreprises du Voyage ont mené une **large campagne de formation et de sensibilisation** auprès des adhérents portant principalement sur la nouvelle réglementation relative aux voyages et sur le RGPD (Paris, Lille, Strasbourg, Marseille, Rennes, Tours, Angers, Lisbonne, Madère).

Ces formations viennent compléter la mission d'**assistance juridique** menée au quotidien par téléphone, par email ou sur rendez-vous sur tous types de sujets (droit du tourisme/consommation/aérien, droit des contrats, responsabilité, fiscalité, données personnelles...).

Le **service juridique conseil** également les professionnels rencontrant un litige avec leurs clients en tachant à chaque fois de leur apporter les éléments juridiques pour la **résolution de leur litige**, mais surtout en leur proposant des **solutions pratiques**.

1115 demandes ont ainsi été traitées entre l'entrée en vigueur des nouveaux textes en juin/juillet et décembre 2018. Elles concernaient par ordre d'importance : la nouvelle réglementation relative aux voyages à forfait, des questions relatives au traitement de litiges clients et commerciaux, l'application du RGPD et la fiscalité (TVA sur marge : régime spécifique des agences de voyage). Par ailleurs, **630 demandes** ont été traitées par le **service Affaires Sociales**.

Une **matinée d'information** a été organisée sur le PCI DSS aux Salons Hoche

Lors d'**ateliers juridiques**, les thématiques suivantes ont été abordées :

Barème d'annulation, informations précontractuelles, contrat de vente, PVL

8 Commissions Juridiques se sont tenues durant l'année 2018 dont **2 réunions communes** avec le SETO.

Délégation

Délégation Commerce Illégal



Jacques JUDEAUX

Un nouveau cadre légal

Les nouvelles dispositions du code du tourisme applicables depuis le 1er juillet 2018 ont opéré un changement de définition de l'opérateur de voyage (devant être immatriculé auprès d'Atout France).

Sans modifier fondamentalement la logique préexistante, ce nouveau texte a nécessité l'élaboration d'une nouvelle stratégie d'approche de la Délégation afin de l'appriivoiser.

L'objectif de cette Délégation reste le même : protéger l'image de la profession et s'assurer que les règles du jeu sont les mêmes pour tous.

La Délégation privilégie toujours le dialogue avec les opérateurs non immatriculés. Lorsque l'intérêt général de la profession le justifie, des actions sont menées soit par le truchement des directions départementales de la protection des populations, soit directement par le biais de procès menés devant les juridictions pénales.

Pour ce faire, la Délégation est accompagnée d'un cabinet conseil, qui mène le cas échéant les actions judiciaires qui s'avèrent nécessaires en concertation avec les équipes des Edv.

La délégation en quelques chiffres :

134 dossiers ont été instruits cette année avec un taux de règlement de 66 %. Cette année encore, la Délégation a vu **son nombre de dossiers augmenter** par rapport à l'année précédente.

Pour mémoire, 120 dossiers ont été instruits par la délégation en 2017, 88 en 2016.

Les actions auprès des services des DDPP (direction départementale de la Protection des Populations) : 13 plaintes ont été déposées pour exercice illégal de la profession.

6 dossiers ont été confiés à notre Cabinet d'avocat.

18 dossiers ont été jugés irrecevables par la Délégation (opérateurs dont l'activité n'entre pas dans le champ de l'immatriculation).

Profils des opérateurs non-immatriculés :

- Entreprises physiques ou morales
- Associations
- Agences réceptives
- Conseillers Voyages

A noter que les entreprises en nom personnel représentent un tiers des dossiers à traiter souvent en lien avec une agence réceptive étrangère.

Rappel de la procédure pour saisir la délégation

étape 1 | Vérification du dossier

Il devra comporter :

- Le nom de la personne physique ou morale mise en cause
- Sa forme juridique
- Des captures d'écran du site internet/documents publicitaires/bulletins d'inscription...
- Vérification de l'immatriculation auprès d'ATOUT France

Ces pièces devront être adressées à la délégation par email ou par courrier à la Délégation.

étape 2 | Recevabilité du dossier et traitement :

- Le dossier est analysé en fonction du type de catégorie de para commercialisme.
- Si le cas de para commercialisme est avéré :

Il est procédé à l'envoi d'un courrier de mise en demeure et sera traité en fonction de la réponse apportée par l'incriminé.

Les Conseils Professionnels

- **Voyage en France**, présidé par Mumtaz TEKER
- **Tour-opérateurs**, présidé par Richard SOUBIELLE
- **Distributeurs et Assembleurs de voyage**, présidé par Marie BANDER
- **Voyage d'affaires**, présidé par Isabelle RECH-FRANCIS
- **Organisateurs de congrès, séminaires, incentives, foires et salons**, présidé par Michelle LAGET-HERBAUT
- **Organisateurs de voyages de jeune**, présidé par Jean-François MICHEL
- **Organisateurs de voyages de groupes** : ce Conseil est représenté par le CEAG (Cercle Economique des Agences Groupistes) ; son Président Sylvain LAMENT siège au Conseil d'Administration des Entreprises du Voyage

Au cours de l'année 2018, chaque Conseil a étudié et traitées des questions relatives à leur domaine d'activité.

A l'initiative des Conseils, des ateliers ont été organisés au cours du 1^{er} semestre 2018 sur les thèmes suivants :

- Les nouveautés sociales de la loi travail
- La responsabilité civile professionnelle et la responsabilité civile du dirigeant
- Le RGPD
- La nouvelle Loi Tourisme

L'équipe des permanents



Valérie Boned
Secrétaire Générale

v.boned@entreprisesduvoyage.org
01 44 01 99 11



Guillaume Beurdeley
Responsable Juridique

g.beurdeley@entreprisesduvoyage.org
01 44 01 99 15



Yveline Mescam
Responsable des Affaires Sociales

y.mescam@entreprisesduvoyage.org
01 44 01 99 11



Nadia Pavesi
Responsable du service des adhésions

n.pavesi@entreprisesduvoyage.org
01 44 01 99 13



Catherine Buquet
Assistante du Président

c.buquet@entreprisesduvoyage.org
01 44 01 99 96



Anne-Marie MOULAY
Assistante de Direction

am.moulay@entreprisesduvoyage.org
01 44 01 99 19



Corinne Palomino
Chargée de Communication

c.palomino@entreprisesduvoyage.org
01 44 01 99 23



Pascal Saulnier
Responsable des services généraux et administratifs

p.saulnier@entreprisesduvoyage.org
01 44 01 99 93



Fabrice Frello
Assistant des services généraux et administratifs

f.frello@entreprisesduvoyage.org
01 44 01 99 94

Communication

La communication internet

www.entreprisesduvoyage.org

Mise en ligne de la nouvelle version du site en février 2018

Fréquentation de février 2018 à février 2019

27 424 utilisateurs

38 796 visites

223 192 pages vues

www.jevo.fr

Site événementiel d'inscription au Congrès des Entrepreneurs du Voyage à Madère

80% d'inscrits en ligne

20% d'inscrits via le bulletin d'inscription papier

Les notes aux adhérents

Une information importante à transmettre aux adhérents ?

EdV communique dès que nécessaire via des notes aux adhérents envoyées par mail.

En 2018, **70 notes** aux adhérents ont été envoyés (57 en 2017)

taux d'ouverture : entre **30%** et **40%**

Les réseaux sociaux

Nous fédérons une communauté de **4400 personnes**.

f | 2658 followers
2176 en 2017 + 22%

t | 713 abonnés
463 en 2017 + 54%

in | 1005 abonnés
542 en 2017 + 85%

Notre chaîne cumule
v | 20115 vues

Les relations presse

En contribuant aux décryptages et aux analyses des enjeux du tourisme, LES ENTREPRISES DU VOYAGE sont considérées comme un interlocuteur incontournable pour les médias :

la presse pro : Tourmag, Quotidien du tourisme, Tour hebdo, l'Écho Touristique, la Quotidienne, Tourismes.tv, bus & car, i-tourisme, TOM.travel, Voyages et Groupes.

les médias eco/grand public : AFP, relaxnews, les echos, le Figaro, le Point, 20minutes, France Soir, Europe 1, RTL, France Inter, France Info, le Parisien, Outre Mer 1er, BFM Business, RFI, Sud Radio, RMC...

la presse quotidienne régionale

En 2018, **32 communiqués de presse** (baromètre mensuel inclus) ont été envoyés à la presse professionnelle et économique.

Salons et événements

Présence sur les principaux salons professionnels

Le DiteX à Marseille
28 et 29 mars 2018
Stand commun avec l'APST.

Rendez-Vous en France à Paris
27 et 28 mars 2018

IFTM TOP RESA à Paris Porte De Versailles
25 au 28 septembre 2018
Stand commun avec l'APST, IATA et Atout France.

Salon Mondial du Tourisme à Paris Porte De Versailles
15 au 18 mars 2018
Stand commun « Point consommateur » avec l'APST et la Médiation Tourisme et Voyage.

Manifestations

Cocktail de Noël des Partenaires

Vedettes de Paris – 18 décembre 2018

Traditionnellement organisé avec l'APST, le cocktail a réuni plus de 200 personnes. L'occasion pour Alix Philipon et Jean-Pierre Mas de présenter leurs vœux à la profession.



2^e édition de la Journée Portes Ouvertes Maison du Tourisme - 8 novembre 2018



Fort du succès de la 1^{ère} Edition qui avait rassemblé 400 personnes l'année dernière, l'APST et les ENTREPRISES DU VOYAGE ont renouvelé l'opération Journée Portes Ouvertes, en partenariat avec la Médiation du Tourisme & du Voyage, l'Institut Français du Tourisme, travelPro formations, Tourisme & Territoire et la Conférence des Formations d'Excellence au Tourisme.

Le but de la manifestation ? Créer du lien et de la proximité entre nos institutions et nos adhérents.

Au programme de cette édition : rencontres avec les élus et les salariés, workshop avec les partenaires EdV et APST (Air France, SNCF, Amadeus, HSBC, Atout France, IFTM TOP RESA, Western Union Business Solution, Gras Savoye, Présence assistance) et conférences et ateliers de travail.

Assemblée Générale Ordinaire

Salons Hoche – 25 avril 2018

Rapport moral et financier ont été approuvés.

Jean-Pierre Mas a mis à l'honneur le secrétaire général Jean-Marc Rozé qui fait valoir ses droits à la retraite et a été remplacé par Valérie Boned.

Lancement de la 1^{ère} édition du Tourism Trophy Cap Ferret - 22 juin 2018



Afin de promouvoir l'entreprenariat et l'innovation dans le secteur du tourisme, Les Entreprises du Voyage ont organisé le 22 juin dernier au Cap Ferret la 1^{ère} édition du « Tourism Trophy ». Un concours entre 10 startups, parrainé chacune par une entreprise.

C'est la startup **Gwiido**, fondé par Julien SAIANI, qui a remporté le 1^{er} prix.

A la clé pour cette startup incubée chez Marseille Innovation, un **chèque de 5000 euros** (4000 euros offerts par Les Entreprises du Voyage et 1000 euros offerts par la banque HSBC), un accompagnement juridique d'un an, et un accompagnement bancaire gratuit d'un an également offert par HSBC.

Le jury, et l'ensemble des 80 participants ont été séduits par ce service de e-conciergerie « clé en main » destinés aux professionnels du Tourisme qui souhaitent maîtriser l'expérience urbaine de leurs clients.

Les 2 autres startups arrivant sur le podium sont **Beforgo.com** et **Tictactrip**.

Baromètre Les Entreprises du Voyage

L'activité 2018 et les perspectives 2019 des ventes tourisme en agences de voyages.

Les vacances des français en hiver et au printemps 2019

Si le mouvement des gilets jaunes nuit durablement à l'attractivité de la France, il ne dissuade pour autant pas les français d'organiser et de réserver leurs vacances.

Au cours du seul mois de décembre, les réservations effectuées en agences de voyages (physiques et en ligne) pour des vacances d'hiver ou de printemps ont progressé de +18% en nombre de clients et de +6% en volume d'affaires par rapport à décembre 2017, maintenant en cela le rythme des mois précédents.

Sports d'hiver, Polynésie, pays musulmans et Caraïbes en forte hausse

Les résultats des destinations sont fortement contrastés : les séjours aux sports d'hiver enregistrent une forte progression (+ 19% en volume d'affaires).

L'île de la Réunion subit le contrecoup des mouvements sociaux qui l'ont paralysée au mois de décembre (réservations en retrait de -25%).

La Polynésie française progresse de +25% en nombre de clients et de +37% en volume d'affaires, certainement en raison de l'accroissement de l'offre aérienne.

Les destinations méditerranéennes vivent également des fortunes diverses, avec un retour en grâce des pays « musulmans » : Egypte : 3 fois plus de réservations que l'an dernier. Tunisie : + 59%. Turquie et Maroc : respectivement +19% et +17% (en nombre de voyageurs). Le « panier moyen » sur ces destinations progresse également, leur succès ayant pour conséquence une hausse des prix.

En matière de « soleils d'hiver » les français privilégient les Caraïbes : la République Dominicaine est leur destination préférée pour l'hiver (+ 23%). Cuba et le Mexique se placent en 4^e et 5^e position avec une croissance du nombre de réservations de +18 et +65%.

Les USA abandonnent la première place (-7%). L'Inde (-39%) et les destinations asiatiques sont en net repli (Thaïlande : -5%, Vietnam : - 8% et Chine : -32%).

Top 5 des destinations moyen courrier Tendances année 2019

- 1 Espagne
- 2 Italie
- 3 Grèce
- 4 Maroc
- 5 Tunisie

Top 5 des destinations long courrier Tendances année 2019

- 1 République Dominicaine
- 2 États-Unis
- 3 Thaïlande
- 4 Cuba
- 5 Mexique

Retour sur 2018 : une année positive

Plus globalement, l'année 2018 a été marquée par une progression des départs des français par l'intermédiaire d'une agence de voyages (physique ou en ligne) de +3% en nombre de clients et de +4% en volume d'affaires, alors que l'année 2017 avait été en progression de +3% en nombre de passagers et +2% en volume d'affaires.

Par zone, l'activité 2018 se traduit ainsi : France : +1% en nombre de clients pour un volume d'affaires stable

Destinations moyen courrier : + 6% en nombre de clients et +10% en volume d'affaires. Top 5 des destinations moyen courrier : Espagne, Grèce, Italie, Tunisie et Portugal.

Destinations long courrier : +2% en nombre de clients pour un volume d'affaires stable. Top 5 des destinations long courrier : USA, République Dominicaine, Thaïlande, Île Maurice et Chine.

Top 5 des destinations moyen courrier année 2018

- 1 Espagne
- 2 Grèce
- 3 Italie
- 4 Tunisie
- 5 Portugal

Top 5 des destinations long courrier année 2018

- 1 États-Unis
- 2 République Dominicaine
- 3 Thaïlande
- 4 Île Maurice
- 5 Chine



TravelPro formations

Pour l'année 2018, TravelPro formations a réalisé 101 journées de formation auxquelles ont participé 779 personnes soit près de 5000 personnes formées depuis la création du centre de formation.

Le chiffre d'affaires HT est de 181 000 € soit une stagnation par rapport à 2017 et un résultat positif de 10 000 €.

3 moments forts sont à souligner pour l'année 2018 : TravelPro formations devient un des partenaires formation de l'OPCA Transports et Services

pour l'opération Campus Compétences qui permet aux entreprises du tourisme et principalement les TPE / PME de bénéficier d'une prise en charge facilitée à des tarifs négociés.



Le centre de formation est aujourd'hui membre associé d'ATR (Agir pour un Tourisme Responsable) et est le seul à dispenser des formations spécifiques aux agences de voyages sur le thème du tourisme responsable. TravelPro est aussi le partenaire de SpeedMedia

pour qui il anime les formations pour l'utilisation des outils de la plateforme multi TO.



La Médiation Tourisme et Voyage

Le Médiateur du Tourisme et du Voyage*, M. Jean-Pierre Teyssier, a présenté, le 14 mars 2019, à l'occasion du Salon Mondial du Tourisme à Paris ; son rapport annuel relatif à l'activité 2018.

Avec 10 141 demandes de médiation, soit une augmentation de 77% par rapport à 2017, MTV a enregistré la plus forte progression de son activité depuis sa création le 1^{er} janvier 2012.

Majoritairement, ces demandes émanent de consommateurs en direct (91%), concernant une prestation achetée en ligne (73%) entraînant un litige dû majoritairement à un retard/annulation de vol (48%).

Cette augmentation s'explique tout d'abord par le fait que MTV, par sa communication, ses réseaux européens (Travel-Net, Centre Européen des Consommateurs...) et les mentions dans les documents des professionnels et des administrations, bénéficie d'une visibilité de plus en plus importante.

Par ailleurs, l'année 2018 a été impactée par un certain nombre d'événements conjoncturels, qui ont eu une incidence directe sur le nombre des litiges et par ricochet sur les saisines du médiateur. Notons par exemple, les grèves dans le secteur du transport aérien, ou encore l'entrée en vigueur de la Directive sur les Voyages à forfait en Juillet.

Enfin, ce niveau d'augmentation s'explique par un nombre d'adhésion exceptionnel, en 2018, puisque ce sont 29 nouvelles entreprises, qui ont choisies de faire confiance à MTV.

* La Médiation Tourisme et Voyage

La Médiation du Tourisme et du Voyage (MTV), créée le 18 juillet 2011, est opérationnelle depuis le 1er janvier 2012. Elle a pour but de permettre aux consommateurs et aux entreprises du secteur touristique et du voyage de privilégier la résolution extrajudiciaire des litiges d'après-vente liés aux voyages à forfait, aux transports secs de passagers, à l'hébergement, aux loisirs et l'accueil aéroportuaire. Cette médiation est gratuite pour le consommateur.

Une année 2018 record pour la Médiation Tourisme et Voyage :

- 77% d'augmentation des demandes de médiation, qui franchissent 10 000
- 29 nouvelles adhésions

Aux types d'adhérents habituels (compagnies aériennes, hôteliers...) se sont, cette année ajoutés de nouveaux secteurs d'activité (fédération sportives, VTC...)

Cette année, ont choisi de rejoindre le dispositif :

ANCV	FRANCE MONGOLFIÈRES	TOURAINÉ HELICOPTÈRE	LE CAB
RYANAIR	F.F. DE GOLF	TOURCOM	ROYAL AIR MAROC
SYNDICAT NATIONAL DES MONITEURS DU SKI FRANÇAIS	TOURISME ET TERRITOIRES	SAFE BAG	WOW AIR
EUROSTAR HOLIDAYS	F.F. DE FOOTBALL	ASSOCIATION EX AEQUO	GRAVITY SPACE
MIRAMAR LA CIGALE	MOTEL ONE	WONDERBOX	NORWEGIAN AIR
CHATEAU DE MIRAMBEAU	ASSOCIATION ARTS ET VIE	SNAPCAR	TASTE OF TOULOUSE
	CHATEAU LE STELSIA	CHAUFFEUR PRIVE	KLM - ROYAL DUTCH AIRLINES
	FLYLEVEL SL	MARCEL	

Malgré cette hausse, MTV enregistre un taux de satisfaction de plus de 94% des avis rendus, permettant ainsi d'emporter la confiance des consommateurs et des professionnels en faveur de la médiation.

Les premiers mois de 2019 confirment cette tendance, traduisant par ailleurs une meilleure connaissance du dispositif, ainsi qu'une confiance grandissante des consommateurs.

Pour le Médiateur, Jean-Pierre TEYSSIER, cette « confiance des consommateurs, comme celle des professionnels, est le meilleur critère de réussite d'une médiation de la consommation comme MTV. En retour elle demande à notre dispositif de devoir s'adapter au nombre croissant de litiges qu'entraîne nécessairement le développement du tourisme et du voyage, et au premier chef celui du transport aérien. »

Les comptes

Bilan au 31/12/2018

ACTIF	2018			2017
	BRUT	AMORT & PROV.	NET	
Autres immob. Incorporelles	37 095	34 439	2 656	3 808
Immobilisations corporelles				
Constructions	2 229 844	1 291 451	938 393	938 393
Installations	442 238	347 536	94 702	113 192
Matériel informatique	74 355	58 520	15 835	10 510
Matériel et mobilier	45 621	41 282	4 339	366
Immobilisations corporelles en cours			0	0
Immobilisations Régions	30	0	30	8 016
Immobilisations financières				
Participations	38 000	21 783	16 217	16 217
Créances liées à des participations	264	0	264	264
Dépôt de garantie	20 000	0	20 000	20 000
TOTAL I	2 887 447	1 795 011	1 092 436	1 110 766
Stock et en cours	0	0	0	0
Créances Régions	75 545	0	75 545	13 127
Créances diverses	82 393	0	82 393	281 650
Disponibilités	928 704		928 704	481 446
Disponibilités Régions	312 728		312 728	379 440
Charges constatées d'avance	171 859		171 859	49 161
TOTAL II	1 571 229	0	1 571 229	1 204 824
INSUFFISANCE III				
TOTAL GENERAL (I + II + III)	4 458 676	1 795 011	2 663 665	2 315 590
PASSIF	2018		2018	
Fonds de dotation	126 533		126 533	
Réserve résultat except.	173 602		173 602	
Résultats antérieurs cumulés	902 800		741 632	
Résultats Régions antérieurs cumulés	341 411		352 192	
Subventions Régions	0		7 163	
Fonds dédiés CSR	0		1 740	
TOTAL I	1 544 346		1 402 862	
Provision conseils professionnels	24 934		24 934	
Provision pour charges	203 407		213 049	
TOTAL II	228 341		237 983	
Emprunts et dettes financières	68 105		88 676	
Dettes de fonctionnement	358 246		111 728	
Dettes de fonctionnement Régions	34 799		50 000	
Dettes fiscales et sociales	154 439		203 918	
Produits constatés d'avance	128 472		69 768	
TOTAL III	744 061		524 090	
EXCEDENT IV	134 825		161 168	
Résultat Régions	12 092		-10 513	
TOTAL GENERAL (I + II + III + VI)	2 663 665		2 315 590	

Compte de résultat : produits

PRODUITS	REALISE 31/12/2017	BUDGET 2018	REALISE 31/12/2018	BUDGET 2019
Cotisations adhérents	1 272 078	1 300 000	1 282 733	1 300 000
Rétrocessions aux CSR	-127 208	-130 000	-128 273	-130 000
Cotisations adhérents nettes	1 144 870	1 170 000	1 154 460	1 170 000
Cotisations affiliés & associés	22 765	23 000	20 315	25 000
Cotisations adhérents APST	29 700	20 000	25 000	25 000
Cotisations	1 197 335	1 213 000	1 199 775	1 220 000
AGFPN (financement dialogue social)	40 600	20 000	20 181	20 000
AFTRAL / AFT Partenariat	16 000	16 000	16 000	0
Participation APST au service litige	25 000	0	25 000	25 000
Prestations services auprès de SNAV communication	85 200	85 200	85 200	85 000
Partenariat IFM / TOP RESA / MAP Pro	38 673	38 000	38 643	25 000
Refacturation collaborateurs partagés Mediation	36 020	63 000	30 740	0
Refacturation collaborateurs partagés APST	40 440	41 000	42 250	45 000
Refacturation ECTIA au SETO	29 661	31 000	30 184	31 000
Recettes locatives Catroux	213 140	215 500	215 734	216 000
Autres produits	5 685	2 000	5 305	0
Produits divers	530 419	511 700	509 237	447 000
Produits de fonctionnement	1 727 754	1 724 700	1 709 012	1 667 000
Produits exceptionnels de l'exercice	1 000	0	16 325	
Produits except. sur exercice antérieur	10 377	0	26 907	
Produits exceptionnels	11 377	0	43 232	
Travel Pro Formation	6 833	0	0	
Reprise de provision pour départ à la retraite	0	0	37 449	
Reprise sur provisions	6 833	0	37 449	
TOTAL PRODUITS hors Manifestations	1 745 964	1 724 700	1 789 693	1 667 000
Recettes Manifestations	162 985	0	52 754	
Convention Nationale	162 985		0	
Tourisme Trophy	0		21 000	
Convention Régions	0		22 665	
AG Régions	0		9 089	
TOTAL PRODUITS	1 908 949	1 724 700	1 842 447	1 667 000

Compte de résultat : charges

CHARGES	REALISE 31/12/2017	BUDGET 2018	REALISE 31/12/2018	BUDGET 2019
Fournitures	14 233	15 000	17 384	16 000
Prestations externes / charges copropriété	24 392	22 000	29 625	30 000
Loyers bureaux et parkings	1 293	1 500	1 578	150 000
Loyers matériels	138 307	139 000	142 298	0
Entretien / Maintenance	29 201	30 000	33 961	30 000
Assurances	3 897	4 000	3 920	5 000
Documentations	2 952	3 000	5 724	6 000
Consommations et services ext.	214 275	214 500	234 490	237 000
Honoraires	134 754	200 000	197 431	200 000
Médiation Tourisme et Voyages	26 000	26 000	24 000	24 000
Publicité / Communication	115	100 000	58 007	100 000
Etudes	6 120	10 000	3 060	3 000
Dons et cadeaux	1 540	2 000	1 088	1 000
Déplacements, missions, réunions, frais salons	111 054	100 000	128 373	115 000
Affranchissements	7 593	8 000	8 507	9 000
Télécommunications	13 060	13 000	15 730	15 000
Services bancaires	2 109	2 500	2 203	2 000
Cotisations (ECTAA, CAT, Atout France...)	85 787	87 000	93 105	95 000
Autres charges externes	388 132	548 500	531 504	564 000
Taxes Diverses	18 394	19 000	14 078	14 000
Taxes diverses	18 394	19 000	14 078	14 000
Salaires & prov 13 ^{ème} mois	546 498	535 000	519 608	460 000
Variation Prov.CP & charges soc et fiscales s/C P	2 881	3 000	-33 015	
Charges sociales et provisions	325 461	320 000	313 894	275 000
Charges de personnel	874 840	858 000	800 487	735 000
Amortissements / Immobilisations	34 847	35 000	29 026	55 000
Provision pour départ en retraite	26 107	20 000	27 807	
Amortissements et provisions	60 954	55 000	56 833	55 000
Charges de fonctionnement	1 556 595	1 695 000	1 637 392	1 605 000
Provision titres participation	0		0	
Intérêts sur emprunt	1 526	1 000	939	
Charges financières	1 526	1 000	939	
Charges exceptionnelles de l'exercice	1 503			
Charges sur exercice antérieur			61	
Charges exceptionnelles	1 503	0	61	
TOTAL CHARGES hors Manifestations	1 559 624	1 696 000	1 638 392	1 605 000
Dépenses Manifestations	188 156		69 230	
Convention nationale	188 156		0	
Tourisme Trophy			37 847	
Convention Régions			22 294	
AG Régions			9 089	
TOTAL CHARGES	1 747 780	1 696 000	1 707 622	1 605 000

Compte de résultat : synthèse

SYNTHÈSE	REALISE 31/12/2017	BUDGET 2018	REALISE 31/12/2018	BUDGET 2019
Total des produits	1 908 949	1 724 700	1 842 447	1 667 000
Total des charges	1 747 780	1 696 000	1 707 622	1 605 000
EXCEDENT / DEFICIT	161 169	28 700	134 825	62 000
Résultat CSR	-10 513		12 092	
EXCEDENT/DEFICIT (Avec CSR)	150 656	28 700	146 917	62 000

