

LES ENTREPRISES DU VOYAGE



Rapport d'activité

2017

Edition avril 2018

GRÈVES d'AIR FRANCE et de la SNCF

MESSAGE AUX VOYAGEURS

En période de conflit social le voyageur peut avoir l'impression d'être livré à lui-même, abandonné, perdu, face à l'absence de solutions alternatives, aux appels et messages sans réponses.

En confiant l'organisation de vos déplacements personnels et professionnels à un agent de voyages, vous disposez d'un interlocuteur expert qui anticipe, s'efforce d'assurer votre voyage en changeant de transporteur, d'itinéraire, voire de mode de transport.

En période de conflit social, comme toute l'année, vous n'êtes pas seul.
Votre agent de voyages vous assiste.

LES ENTREPRISES
DU VOYAGE 

www.entreprisesduvoyage.org

Message diffusé en avril 2018 dans Le Figaro, Les Echos, le JDD.

Sommaire

03	Edito du Président	17	Confédération des Acteurs du Tourisme
04	LES ENTREPRISES DU VOYAGE : l'organisme représentatif de la branche	18	Médiation Tourisme et Voyage
07	2017 en images	19	La Conférence des Formations d'Excellence au Tourisme
09	Les ateliers de travail pour les adhérents	20	Baromètre LES ENTREPRISES DU VOYAGE
10	Les travaux des Commissions techniques et Délégations	22	Rapport financier 2017
14	Communication	24	Journées des Entrepreneurs du Voyage 2019
17	TravelPro formations	24	Le Club des Partenaires

Edito du Président



Unis et solidaires

Il est généralement admis que depuis mi 2016 « **tous les voyants sont au vert** ». L'activité voyage d'affaires est portée par la reprise économique, le moral positif des ménages libère les intentions de départs en vacances, les destinations boudées - Egypte, Tunisie, Turquie - reprennent des couleurs, la France bat des records de fréquentation, faute de battre des records de recettes.

Voilà qui devrait nous rendre euphoriques. Mais les nuages noirs s'amoncellent au-dessus de nos têtes :

- # La transposition de la directive européenne voyages à forfait avec le maintien de la responsabilité de plein droit, stupide et pénalisante pour les professionnels français et la complexité irréaliste du futur contrat de voyage.
- # La norme bancaire PCIDSS et le RGPD à intégrer dans nos process.
- # Le projet « New Gen ISS » de IATA
- # Les frais GDS imposés par Air France sans la moindre anticipation, puis retirés pour les adhérents des Entreprises du Voyage. Que d'énergie inutilement perdue !
- # Les mouvements sociaux à la SNCF et chez Air France qui frappent de plein fouet notre secteur économique et nuisent à l'attractivité de la France.
- # L'instabilité géopolitique, la crainte de nouveaux attentats.

Face à ces défis, notre profession doit être forte, unie, solidaire, regroupée au-delà des différences des métiers exercés : production, distribution, voyages d'affaires, réceptif, MICE, groupistes et au-delà des modes de commercialisation (on et off line).

La fonction même des Entreprises du Voyage est de continuer à veiller à cette solidarité et à opérer ce regroupement, tout en reconnaissant les spécificités mais en bannissant tout esprit de chapelle.

Unis et solidaires, nous serons entendus, respectés et efficaces.

Jean-Pierre MAS

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.

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

EdV assiste ses adhérents dans 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 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.

2017 | LES ENTREPRISES DU VOYAGE en quelques chiffres



1419 membres actifs

180 adhésions | 136 radiations
31 membres associés | 7 affiliés



3537 points de vente



80% de l'activité économique du secteur



9 délégations régionales



7 commissions techniques



1 centre de formation

8 délégations

travelPro formations
créé conjointement avec l'APST



1301 cartes

Agents de Voyage délivrées

150 élus bénévoles



11 salariés permanents

Le Conseil d'Administration



Jean-Pierre MAS
Président



Richard SOUBIELLE
Vice-Président



Olivier ABERGEL
Trésorier



Alix PHILIPPON
Présidente de l'APST



Muntaz TEKER
Conseil Voyage en France



Stéphane LE PENNEC
Conseil TO



Lionel RABIET
Conseil TO



René-Marc CHIKLI
SETO



Bernard BOISSON
Conseil Distributeurs



Jean-Marie SEVENO
Conseil Distributeurs



Yannick FAUCON
Conseil Distributeurs



Jean-François MICHEL
Conseil Voyage de
Jeunes



Michelle LAGET HERBAUT
Conseil Organisateur
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 Présidents des Délégations régionales



Lucien SALEMI
Méditerranée



Lionel RABIET
Ile-de-France



Yannick FAUCON
Rhône-Alpes - Centre Est



Gilles KUSTER
Grand Est



Ghislain CHAIGNE
Centre Ouest



Pierre CREUZÉ
Sud Ouest



Jean-Luc DUFRENNE
Nord Normandie



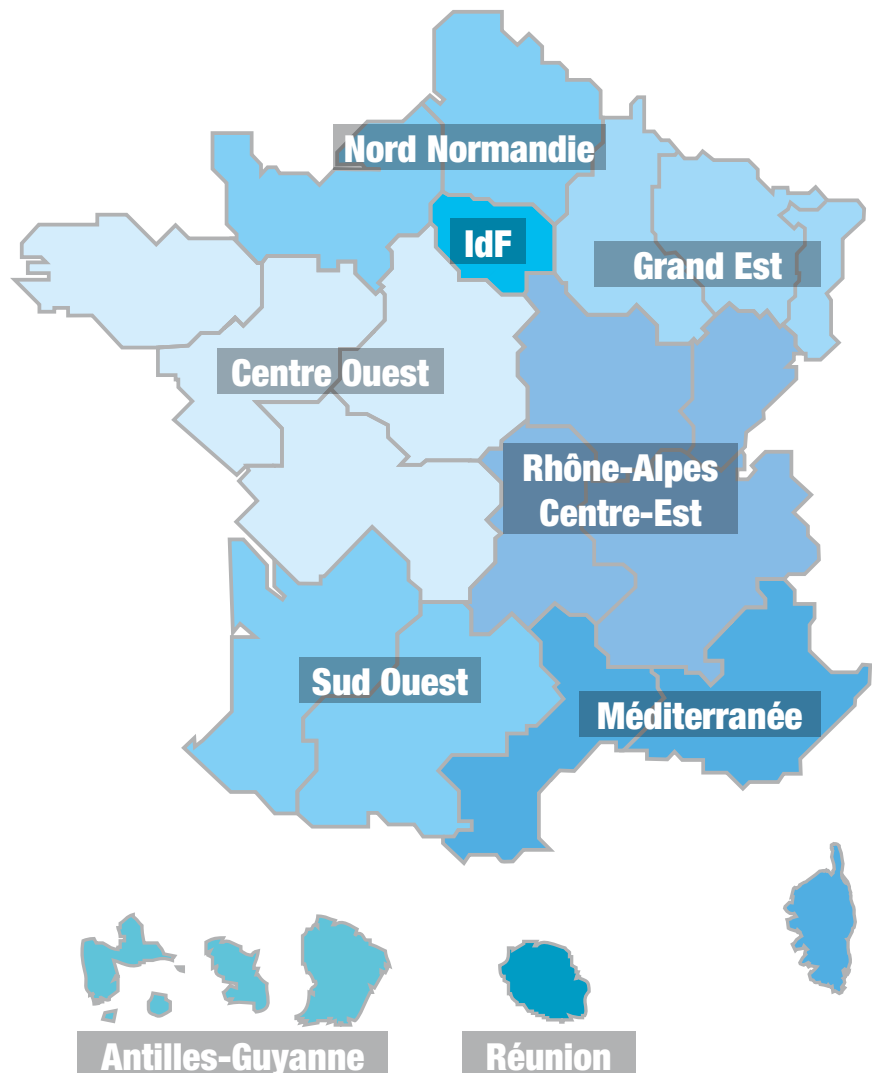
Catherine FRECAUT
Réunion



Philippe CALMELS
Antilles Guyane (2017)



Eric KUO
Antilles Guyane (2017)



L'année 2017 en images

Journées des Entrepreneurs du Voyage

Lille | 22 au 24 novembre

Organisées par **Jean-Luc DUFRENNE**, Président des EdV Nord Normandie en collaboration avec l'APST, le SETO et Level.com, les #JEV2017 se sont déroulées à Lille Grand Palais et ont accueilli 300 participants venus échanger autour du thème « **Le monde change** » : surcharge GDS, norme NDC, intelligence artificielle, low cost long courrier, entreprise libérée, etc... les sujets ont été nombreux et les débats vifs. Les participants ont également assisté à des ateliers de travail sur des thèmes faisant l'actualité du secteur : nouveau code du tourisme, nouveau code du travail, etc...



Jean-Luc DUFRENNE
Président des EdV Nord Normandie



Ouverture des #JEV2017 avec Jean-Pierre MAS (EdV), Alix PHILIPPON (APST), René-Marc CHIKLI (SETO), Frédéric VANHOUTTE (Level.com) et Jean-Luc DUFRENNE (EdV).

Jean-Marc JANAILLAC, Air France



Guillaume PEPEY, SNCF



L'intégralité des Journées ont été filmées.

L'ensemble des conférences et tables rondes sont disponibles :

- # sur notre chaîne [YouTube](#) dans la playlist spéciale Journées des Entrepreneurs du Voyage 2017.
- # sur notre site internet www.entreprisesduvoyage.org dans la rubrique dédiée aux JEV.



L'Entreprise Libérée avec Isaac GETZ

Table ronde sur les frais GDS : Michel DE BLUST (ECTAA), Georges RUDAS (Amadeus), Zoran JELKIC (Air France), Valérie SASSET (BCD Travel), Aurélien RATH (Cap 5)





Cocktail de Noël des Partenaires

Vedettes de Paris | 12 décembre 2017

Traditionnellement organisé avec l'APST, le cocktail a réuni une centaine de personnes.

L'occasion pour Alix PHILIPPON et Jean-Pierre MAS de présenter leurs vœux à la profession.



Journées Portes Ouvertes

Maison du Tourisme - Paris | 18 octobre 2017

La **1^{re} édition des JPO** organisée conjointement avec l'APST, la Médiation Tourisme et Voyages, TravelPro Formations, L'IFT - Institut Français du tourisme et Tourisme & Territoires. Les adhérents ont pu bénéficier de rencontres personnalisées sur plusieurs thématiques : **juridique, fiscale et comptable, ainsi que jeunes et nouveaux dirigeants.**

Des conférences et ateliers ont également été organisés sur plusieurs thèmes comme : « Les postes de votre bilan surveiller », « Comment parler à son banquier ? », « Les 30 litiges les plus souvent constaté. Comment y répondre ? », « Le point sur les nouveautés sociales : ce qu'il faut connaître ».

Enfin plusieurs de nos partenaires et de l'APST étaient présents sur un workshop : **Air France, Amadeus, Atout France, Avis, Gras Savoye, HSBC, IFTM, Présence Assistance, SNCF et Western Union.**



Convention des Régions

Rabat (Maroc) | 14 au 17 septembre 2017

Organisée par le Comité des régions présidé par **Lucien SALEMI**, cette convention a réuni **les élus régionaux**, soit plus de **80 participants** de toutes les régions de France et des DOM-TOM, ainsi que nos **partenaires officiels présents** : Air France, SNCF, Amadeus, Avis, Présence Assistance et Western Union Business Solutions.



La thématique de cette première convention : « **Partager les savoirs et les savoir-faire** ».

Cette convention a permis aux **nouveaux élus de se connaître**, de **partager les bonnes pratiques**, de **travailler de façon plus efficace avec les différents services du siège et avec nos partenaires officiels.**

Il en est ressorti **un esprit de cohésion** avec une très forte motivation de tous les élus pour mieux défendre et représenter les intérêts des adhérents.



Assemblée Générale Mixte

Salons Hoche - Paris | 26 avril 2017

Notre Assemblée Générale, qui s'est tenue le même jour que celle de l'APST, a permis à nos adhérents **d'approuver le rapport moral et financier** ainsi que la **création du Conseil des organisateurs de voyages de jeunes** (organisateur de voyages scolaires, séjours linguistiques et éducatifs).

A l'issue de l'Assemblée Générale, **Jean-Pierre MAS a été réélu président.** Le nouveau conseil d'administration l'a reconduit à l'unanimité dans ses fonctions pour une durée de trois ans. **Richard SOUBIELLE a été réélu vice-président.**

Les ateliers de travail pour les adhérents

Atelier « **Social/Compétitivité** » | 16 mars 2017

Animé par **Maître TARRAGANO**, avocate spécialisée en Droit et par **Christelle GASNIER**, Chargée du secteur des agences de voyage à OPCA Transports et Services.

Thèmes abordés : droit social : nouveaux modes de travail, besoin de flexibilité et de rentabilité : comment adapter vos contrats de travail ? Compétitivité / Audit économique : quels outils ? Comment utiliser le kit d'autodiagnostic ? Quelles formations adaptées ? Quels financements ?

Atelier sur « **la transmission d'entreprise** » | 21 mars 2017

En partenariat avec **HSBC**, animé par **CHRISTOPHE ROY, XAVIER FLAMAND, FABIENNE PETIT-PEYROUX, JEAN-MARIE SÉVENO** et **DIDIER BERARD** (HSBC France).

Thèmes abordés : approche de la valorisation des agences de voyages, impact fiscal de la cession de la transmission d'entreprise, comment optimiser votre transmission.

Atelier sur « **Où s'arrêtent les libertés individuelles de vos collaborateurs ? Le rôle central du règlement intérieur** » | 22 juin 2017

Animé par **MAITRE KOZSUL** du cabinet Fidal.

Thèmes abordés : droits de la personne (fouille, vestiaires, alcootest, stupéfiants etc.), tenue vestimentaire, port de signes religieux en entreprise et principe de neutralité, utilisation et contrôle des outils informatiques, télétravail, droit à la déconnexion, choix de la sanction disciplinaire.

Atelier sur « **Le CDD d'usage (CDDU)** » | 06 juillet 2017

Animé par **Maître TARRAGANO**, avocate spécialisée en Droit social.

Thèmes abordés : les intérêts de recourir aux CDDU, les cas de recours possibles aux CDDU, la liste des emplois éligibles, les raisons objectives qui devront pouvoir être justifiées, le formalisme rigoureux propre aux CDD qui devra être suivi, les conséquences du non-respect de ces conditions.

En 2017 les agents de voyages ont émis :



près de **30** millions
de billets d'avion
dont 23 139 435 documents « BSP »

+4,9% v/2016 et +11,3% v/2015



20 millions
de billets SNCF
(y compris international)

+15% v/2016

Commissions techniques et Délégations



Commission Transport

Présidée par Valérie SASSET

Aérien

Principaux sujets abordés :

- # **Médiation du tourisme** : Comment ça marche ? avec les représentants de la Médiation.
- # Les **droits des passagers** avec l'expertise de Patrick LANSMAN de la DGAC.
- # Le **code de conduite Air France**.
- # La **norme PCI-DSS**.
- # Des **points réguliers sur l'activité** internationale et européenne avec un compte rendu des réunions de l'ECTAA.
- # **Le Projet NEW GEN ISS** de IATA.
- # **L'APJC** : compte rendu des réunions.
- # Tour d'horizon de **l'actualité**.
- # Préparation des **positions d'EdV**.
- # Les **litiges aériens**.
- # **L'introduction de la surcharge GDS** à partir du 1^{er} avril 2018 avec la **nouvelle norme NDC** : échanges avec les représentants d'Air France.

Ferroviaire

Le groupe ferroviaire se réunit avec les représentants de la SNCF.

Principaux sujets abordés :

- # Les **Résultats Commerciaux**.
- # La Nouvelle **gamme tarifaire TGV**.
- # Les **FQ 30**.
- # **Bilan LGV Atlantique**.
- # **TGV InOui**.
- # La **Coupure du lien Host to Host**.
- # La **Liberté tarifaire/TER**.
- # **Ouigo**.
- # **Seatmap**.



Commission Paritaire des Affaires Sociales

Présidée par Charles DE VIVIE

Principaux sujets abordés :

- # **NAO** (négociation annuelle obligatoire).
- # **Choix des thèmes** prioritaires de **négociation** pour la branche en 2017/2018.
- # Négociation concernant **l'égalité professionnelle**,
- # Projet de négociation **télétravail**.
- # **Rapprochement des branches** professionnelles - fusion des conventions collectives (proposition de méthode).
- # Commission Paritaire Permanente de Négociation et Interprétation (CPPNI) : mise en place.
- # Point sur la **négociation collective** suite aux nouvelles ordonnances (loi Macron).

3 ateliers de travail se sont tenus durant l'année 2017 portant sur le rôle central du règlement intérieur, les nouveautés sociales, le contrat à durée déterminée d'usage (CDDU).



Commission Paritaire Nationale Emploi Formation

Présidée par Mélanie AGUADO

Principaux sujets abordés :

- # Restitution intermédiaire de l'**étude emploi formation** (Cabinet Ithaque),
- # Validation du **questionnaire égalité professionnelle** (Cabinet Ithaque),
- # Réflexion sur d'éventuels **projets d'étude à mener** en 2018,
- # Actualisation de la liste **Compte Personnel de Formation** (CPF),
- # Parrainages de certifications à l'Inventaire,
- # Point d'avancement **Action de Développement de l'Emploi** et des Compétences (ADEC),
- # Mise en œuvre du **Certificat de Qualification Professionnelle** (CQP) Responsable d'agence et/ou de plateau,
- # **Réunion d'échanges** entre les **Organismes de Formation** et les membres de la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation (CPNEF),
- # **Lancement et développement de l'offre Certificat de Qualification Professionnelle** (CQP) Responsable d'agence (plan de communication et actions menées).



Commission Juridique

Présidée par Isabelle RECH-FRANCIS

Principaux sujets abordés :

- # **Transposition Directive Voyages à forfait** dans le Code du Tourisme, organisation des thèmes et groupes de travail.
- # **IATA** : problématiques des résolutions unilatérales,
- # **Litiges** compagnies aériennes, agences de voyages/TO.
- # **Réforme du droit des contrats** : intervention du Cabinet FIDAL.
- # **Information sur les prix** des prestations de certains services de transport public collectif de personnes : conséquences pour les opérateurs.
- # Information sur le projet de **réforme du droit de la responsabilité civile** pour le prochain quinquennat.
- # Conséquences pour les opérateurs de la mise en œuvre du **règlement sur la protection des données**,
- # Directive service de paiement.
- # Arrêté sur l'**affichage des prix** : évolution du dossier.
- # Travail sur la définition des **prestations de voyages liées** et différents forfaits au regard de la réalité des produits mis en marche.
- # **Accords signés en 2017** : accord relatif aux salaires minima conventionnels (sédentaires/guides) et avenant relatif à l'actualisation de certains articles à la CCN.

Des ateliers de travail ont été mis en place sur les différents points de la nouvelle loi transposant la directive. Trois réunions communes avec le SETO se sont tenues durant l'année 2017.

Les autres dossiers et actions

du Service des Affaires Juridiques et Publiques :

- # L'enrichissement du site internet en fiches pratiques.
- # **Point sur les aides aux entreprises** : poursuite des mesures d'aide en faveur de l'économie et notamment des entreprises du tourisme touchées par le contexte de baisse d'activité.

Le **lobbying renforcé et mutualisé** pour une grande part avec le **SETO** et **l'APST** sur des dossiers aux enjeux cruciaux au cours de l'année 2017 :

- # Transposition de la Directive Voyages à Forfait dans le Code du Tourisme et notamment concernant le sujet de la responsabilité de plein droit.
- # Aides aux vacances des CE : projet de les soumettre aux prélèvements sociaux et fiscaux.
- # Autorisation de sortie de territoire des mineurs non accompagnés de leurs parents.
- # Statut du volontariat de l'animation.
- # Edition d'une Veille juridique mensuelle.
- # Impact du plan Vigipirate renforcé sur les voyages de jeunes.



Délégation au Commerce Illégal

Délégué : Jacques JUDÉAUX

120 dossiers ont été traités cette année, soit une hausse de 25 % par rapport à l'année dernière.

Les actions auprès des services de la DGCCRF : **9 plaintes** ont été déposées auprès de la Direction Départementale de la Protection des Populations pour exercice illégal de la profession.

Profils des illégaux : entreprises physiques ou morales, associations, apporteur d'affaires, agences de voyages européennes et non européennes, de plus en plus nombreuses, opérant en direction du marché français.

La Délégation constate le **développement de cas de commerce illégal à travers les réseaux sociaux** (facebook, blogs de voyages, instagram, etc..) ainsi que **l'accroissement de coachs de voyages** en tout genre, ce qui provoque de nombreuses interrogations parmi les adhérents. Ceci étant, la Délégation ne peut poursuivre ceux qui sont rémunérés sous forme d'honoraires déconnectés de la vente, ou dont le lien ne peut être établi.

5 actions en justice ont été initiées et les **4 jugements rendus** à date sont **favorables à EdV**. Le 5^e et dernier dossier devrait être jugé courant 2018.



Délégation Veille technologique

Délégué : Lucien SALEMI

Cette Délégation a pour mission de mettre à la disposition des adhérents une base d'informations mensuelle favorisant le partage des connaissances et des bonnes pratiques en matière numérique.



Délégation Observatoire économique

Délégué : Richard SOUBIELLE

Un Baromètre mensuel réalisé en collaboration avec ORCHESTRA et GESTOUR rend compte des tendances de l'activité de vente de voyages en agences (cf. page 20).



Relations Internationales

Déléguée : Christine BAAL

ECTAA (Groupement des Unions Nationales des Agences et Organismes de Voyages de l'Union Européenne)

EdV mène des opérations de lobbying au travers de sa représentation auprès de l'Union Européenne, intervenant par là même pour défendre les intérêts des agences de voyages.

EdV, membre fondateur d'ECTAA est représenté dans l'ensemble des Comités et Groupes de travail de l'organisation :

Comité Juridique : **Valérie BONED**

Comité Aérien : **Christine BAAL** (Présidente)

Comité Fiscal : **Lionel WEINGARTEN**

Comité TO : **Jürgen BACHMANN**

Groupe de travail Technologie : **Christine BAAL**

Comité Destinations et Durabilité : **Jürgen BACHMANN**

Jean-Marc ROZÉ est administrateur et **Christine BAAL**, administrateur suppléant d'ECTAA.

Principaux dossiers traités par ECTAA en 2017

Transport aérien

- # Protection des passagers en cas de défaillance des compagnies,
- # Projet NEW GEN ISS de IATA
- # NDC et surcharges des GDS
- # Plainte contre LH GROUP
- # PCI DSS

Juridique

- # Implémentation de la nouvelle Directive voyages à forfait,
- # Geo Blocking,
- # Directive sur les droits des consommateurs
- # Protection des données

Fiscal

- # TVA sur marge.

La vitrophanie

Visible sur la devanture de l'agence de voyages afin de mettre en exergue **son appartenance aux ENTREPRISES DU VOYAGE**, la vitrophanie demeure la référence de qualité et de sécurité pour le consommateur et l'aiguille dans le choix de son Agent de voyages. Elle est adressée à chaque adhérent.



La carte Agents de Voyage

Elle permet de bénéficier d'une assurance annuelle assistance rapatriement fournie par , de tarifs préférentiels auprès du loueur de voitures **AVIS** et de justifier de son identité d'Agents de Voyage (transports, musées...). Elle est adressée à chaque adhérent.

Communication

Les relations presse

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

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

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 : **33 communiqués de presse** (baromètre mensuel inclus) ont été envoyés à la presse professionnelle et économique.

22 janvier 2018

Regrets des professionnels du tourisme suite au retrait de la candidature de la France pour l'Exposition universelle de 2020.

19 janvier 2018

CAT : le Parlement doit s'engager aux côtés du Gouvernement en faveur du tourisme

11 janvier 2018

ECTAA appelle l'Union Européenne à protéger efficacement les passagers de l'UE contre la faillite des compagnies aériennes.

17 novembre 2017

Les EdV s'engagent sur l'accueil.

10 novembre 2017

L'actualité s'invite au cœur des Journées des Entrepreneurs du Voyage à Lille du 22 au 24 novembre.

3 novembre 2017

Philippe Bamberger.

28 septembre 2017

Benjamin Griveaux, Irresponsable de plein droit.

22 septembre 2017

Programme des Journées des Entrepreneurs du Voyage 2017 à Lille.

21 septembre 2017

Pari réussi pour la 1^{re} édition de la Convention des Régions à Rabat

13 septembre 2017

Les Rendez-vous des ENTREPRISES DU VOYAGE à l'IFTM TOP RESA 2017.

22 juin 2017

Communication d'une Lettre Ouverte co-signée par le SETO et les Entreprises du Voyage / Commission Européenne.

12 juin 2017

Le secteur du tourisme enfin unifié Lancement de la Confédération des Acteurs du Tourisme.

8 juin 2017

Le recours au Contrat à Durée Déterminée d'Usage (CDDU) est enfin possible pour les agences de voyage et tour-opérateurs.

2 juin 2017

Mise en place d'une surcharge par le groupe IAG : EDV réagissent.

1 juin 2017

Rattachement du Tourisme au Quai d'Orsay : satisfaction des professionnels du Tourisme qui attendent la nomination d'un Secrétariat d'Etat dédié.

4 mai 2017

Les acteurs du tourisme se mobilisent pour l'élection présidentielle.

3 mai 2017

Les Français ont envie de vacances.

2 mai 2017

Rétablissement des frontières et abandon de l'euro : deux risques majeurs pour le tourisme.

24 avril 2017

Le nouveau Baromètre des départs et intentions de vacances des Entreprises du Voyage.

19 avril 2017

Les acteurs du tourisme s'unissent pour parler d'une seule voix.

12 avril 2017

Présidentielles 2017 : LES ENTREPRISES DU VOYAGE s'adressent aux candidats.

Un bulletin de presse reprenant les articles où les Edv sont cités est désormais accessible sur notre site, dans la rubrique « Restez informé ».

LES ENTREPRISES DU VOYAGE sur les salons

Présence sur les principaux salons professionnels :



- # **Le Ditex en Avignon** – 29 et 30 mars 2017 – Stand commun avec l'APST.
- # **Rendez-Vous en France à Rouen** – 28 et 29 mars 2017
- # **IFTM TOP RESA à Paris Porte de Versailles** – 26 au 29 septembre 2017 – Stand commun avec l'APST, IATA, Atout France.
- # **Salon Mondial du Tourisme** - 16 au 19 mars 2017 - stand commun « Point consommateur » avec l'APST et la Médiation Tourisme et Voyage.

L'occasion de présenter les actions et services des EdV aux professionnels et d'assurer pour les adhérents une permanence gratuite.



NOUVEAU : La brochure EdV

« **Nos Services aux adhérents** » afin de présenter les avantages et services qu'offre l'adhésion à notre organisation. Téléchargeable sur notre site, rubrique « Adhérer »

La communication internet

1. Le site www.entreprisesduvoyage.org



2017 a vu la refonte du site internet www.entreprisesduvoyage.org.

Entièrement responsive, il est consultable à tout moment depuis un ordinateur, une tablette ou un smartphone.

De nouvelles rubriques et fonctionnalités :

Un nouveau design pour une navigation plus aisée et un contenu enrichi, la refonte de notre site a répondu à une double volonté :

faciliter les démarches des adhérents avec notre organisation

leur offrir une vision exhaustive de l'actualité et des publications de notre syndicat.

La rubrique « **E-services** » permet d'obtenir/renouveler la carte agent de voyage, de faire une demande de vitrophanie EdV, de contacter nos juristes, de déposer des offres d'emplois et de consulter notre CVthèque, ou de télécharger notre logo en haute définition pour les supports de communication de nos adhérents.

La rubrique « **Publications** » liste l'ensemble des contenus produits par nos services : baromètres des ventes tourisme, sondages BVA-EdV, panoramas de branche, compétitivité, comptes-rendus de réunions, fiches juridiques, documents de vente, veilles technologique et rapports annuels.

La rubrique « **Restez informés** » permet de retrouver les actualités (EdV national, EdV en régions, Club des Partenaires, Tourisme), les notes aux adhérents flashnews, l'agenda de nos réunions et événements, et notre bulletin de presse.

Et d'autres rubriques encore ! Connectez-vous sur www.entreprisesduvoyage.org.

2. Les notes aux adhérents Flashnews

Une information importante à transmettre aux adhérents ?

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

En 2017, **57 notes aux adhérents** ont été envoyées (62 en 2016) :

Les communications et conseils dédiées à l'accompagnement du métier :

- nouveau système de prélèvement automatique IATA,
- modifications des critères financiers IATA au 1^{er} janvier 2017,
- la norme PCI DSS,
- l'autorisation de sortie du territoire des mineurs obligatoire à compter du 15 janvier 2017,
- point sur ALITALIA,
- pote d'information à destination des adhérents de la Médiation Tourisme et Voyage,
- Enquête « Conditions de travail et égalité professionnelle »,
- Couverture Frais de Santé avec AG2R,
- Bientôt un nouveau code du tourisme : dès maintenant une mention à intégrer.

Les communiqués de presse.

Le planning des formations de TravelPro formations.

Les invitations à des manifestations : ateliers de travail, Journées des entrepreneurs du Voyage, cocktail de Noël, Top Resa, Ditex, convocation à l'AG, carte de vœux, etc...

3. Les réseaux sociaux

Renforcement de notre présence en 2017 sur les réseaux sociaux les plus utilisés



2176 followers



463 followers



542 followers

Nous sommes également sur Youtube où sont répertoriées nos vidéos.

Cette présence permet d'accroître notre visibilité sur le web et de travailler notre image et notre notoriété.

TravelPro formations



TravelPro formations est le Centre de Formation des Professionnels du Tourisme, géré conjointement par l'APST et LES ENTREPRISES DU VOYAGE et dirigé par Sylvie DA SILVA.

Les thèmes de formation :

- # Management.
- # Vente et Relation client.
- # Gestion et TVA.
- # Communication digitale.
- # Efficacité professionnelle.

Les thèmes les plus plébiscités sont la Vente et Relation client, le Management et la Gestion/TVA.

Toutes les formations sont animées par des **formateurs Experts** chacun dans leur domaine et avec de solides connaissances du secteur du Tourisme.

Les formations sont réalisées soit en **session inter-entreprises**, soit **intra entreprise** (sur mesure) sur l'ensemble du territoire français (DOM TOM compris).

TravelPro formations propose également des formations en e-learning, de l'accompagnement individuel (coaching) en entreprise, de l'accompagnement à la création d'entreprise, et réalise des bilans de compétences.



14 organisations professionnelles représentatives et associations du secteur du tourisme ont officiellement signé en juin 2017 les la Confédération des Acteurs du Tourisme (CAT) avec pour objet :

- # de rassembler et représenter de manière unifiée sur les enjeux communs les professionnels des métiers du tourisme et du voyage ;
- # **de défendre les enjeux du tourisme** auprès du futur Gouvernement et de la prochaine majorité ;
- # **de promouvoir et défendre l'ensemble de l'industrie du tourisme** ;
- # **d'accroître l'attractivité, la visibilité et l'éco-responsabilité** du secteur du tourisme auprès des pouvoirs publics.



La Confédération des Acteurs du Tourisme réunit l'ensemble des professions du secteur touristique: les hébergeurs et restaurateurs, les opérateurs de voyages, les transporteurs, les métiers de l'événement et les activités génératrices de flux touristiques.

Roland HEGUY, Président confédéral de l'UMIH, en assure la présidence.

Les 3 vice-présidents sont : René-Marc CHIKLI, Président du SETO et Administrateur des ENTREPRISES DU VOYAGE, Jacques BARRE, Président du GNC, et Frédéric JOUET, Président de l'UNIMEV.



La Médiation
Tourisme
et Voyage

La Médiation du Tourisme et du Voyage (MTV) a été créée le 18 juillet 2011. Elle est opérationnelle depuis le 1^{er} janvier 2012 et a été évaluée par la Commission de Contrôle et d'Évaluation de la Médiation de la Consommation (CECMC) et incluse dès janvier 2016 dans la première liste des médiations françaises sectorielles de référence transmise à la Commission européenne.

La MTV a pour but de favoriser le règlement amiable des litiges non réglés entre les consommateurs et les fournisseurs de services de voyage signataires de la Charte de la Médiation du Tourisme et du Voyage (dont les ENTREPRISES DFU VOYAGE, co-fondateur de la MTV).

Indépendant et impartial, le Médiateur du Tourisme et du Voyage, **Monsieur Jean-Pierre TEYSSIER**, est chargé de rapprocher les points de vue pour ouvrir la voie à une solution amiable et éviter ainsi de recourir à un tribunal.

Jean-Pierre TEYSSIER est également Président du Club des Médiateurs du service public.

La MTV est présidée par Jean-Pierre MAS depuis mai 2017.

L'année 2017 de la MTV :

- # Elargissement du périmètre de la Médiation du fait de l'adhésion d'un grand nombre de nouveaux membres, entreprises et organisations professionnelles, dont AIR MADAGASCAR, ELIOR ou encore HONOTEL
- # Enregistrement de **5 733 demandes de médiation** (contre 4 310 en 2016). **70 % de ces demandes ont été déclarées recevables.**
- # Le Médiateur a émis plus de **2 400 avis**, qui ont été **acceptés à plus de 95%** par toutes les parties.
- # 57% des dossiers traités par le Médiateur concernent le transport aérien (les 2/3 de ces dossiers sont relatifs aux retards ou annulations de vols), 25% les forfaits touristiques, 4% l'hébergement seul, 3% les croisières.
- # 70 % des dossiers traités sont relatifs au canal de vente internet, 22% au canal de vente agences physiques et 6% aux ventes par téléphone.

Plus de **520 millions de réservations**
émises par les agences de voyages
enregistrées par Amadeus en 2017.

Conférence des Formations d'Excellence au Tourisme (CFET)

Créée en mars 2018 sous l'égide de **Jean-Baptiste LEMOYNE**, Secrétaire d'Etat auprès du Ministre de l'Europe et des Affaires étrangères, la CFET a pour objet :

- # De **renforcer l'adéquation entre les contenus des formations et l'évolution des besoins** et des compétences des entreprises.
- # De **favoriser en France et à l'international le développement et le rayonnement des formations** des établissements membres de la CFET et d'y attirer les talents étrangers.
- # D'**être un laboratoire de réflexion et de prospection** du secteur du tourisme, de l'hébergement et de la gastronomie, dans une recherche constante d'excellence.

La CFET est **présidé par Georges RUDAS** (Amadeus) et **Jean-Pierre MAS** en est vice-président.

Le tourisme représente en France :

350 000 entreprises.

83 millions de touristes internationaux en 2016.

2 millions de salariés, soit 1 emploi direct pour 85 touristes.

7% du PIB.

160 milliards d'euros de chiffre d'affaires (7,4% du PIB), soit 2 fois le chiffre d'affaires de l'agriculture.

+10 milliards d'euros d'excédent pour la balance des paiements du tourisme.

Baromètre LES ENTREPRISES DU VOYAGE

Le baromètre LES ENTREPRISES DU VOYAGE, opéré par GESTOUR et ORCHESTRA, rend compte, chaque mois, des tendances de l'activité des distributeurs (agences indépendantes, réseaux volontaires et intégrés, grande distribution, agences en ligne, ventes directes et TO).

Tendances 2017

Les voyages long-courriers ont eu la cote en 2017. De janvier à décembre 2017, en comparaison avec 2016, les départs pour les voyages longs-courriers ont progressé de 7%.

Les voyageurs ont eu le goût de l'évasion en 2017, puisque le nombre de passagers ayant pris le départ d'un voyage a augmenté de 3%. Si les séjours en France ne présentent qu'une hausse de 1%, les vacances à l'autre bout du monde ont eu du succès, au regard du nombre de voyageurs, en hausse de 7%.

L'Indonésie s'impose comme la destination gagnante, avec un boom de 39% de départs. 61% des baroudeurs y sont restés en moyenne entre cinq et douze nuits.

En deuxième position, en termes de progression, même si l'échelle de valeurs est différente : **Cuba (+23%)**. Le Canada complète le podium, avec une augmentation de passagers de 16%. Les voyageurs sont aussi partis explorer la Thaïlande (+13%) et le Vietnam (+10%). Les États-Unis font-ils moins rêver sous l'ère Trump ? Quoiqu'il en soit, la destination présente une hausse limitée à 3%.

Les voyages moyens-courriers ont également fait le plein en 2017. Le nombre de départs a progressé de 5%. Ce bilan annuel vient conclure la tendance du **retour de la Tunisie** dans le choix des vacances, avec une explosion de 136% des passagers partis. Par ricochet, **le Maroc profite aussi du succès**, avec une croissance de 18%. Pour sa part, la Turquie progresse de 2%.

Fait notable, **l'Espagne subit un recul de 6%** du nombre de voyageurs. Pour rappel, les événements de Catalogne ne sont certainement pas étranger à cette baisse. La chute est encore plus importante pour le Royaume-Uni (-16%) et l'Allemagne (-10%).

les 5 tendances à retenir

3%

C'est la hausse des départs cumulés entre janvier et décembre 2017 en nombre de passagers, toutes destinations confondues. La croissance s'établit à + 2% en volume d'affaires. Le panier moyen affiche, en revanche, un repli de - 1,5%.

7%

C'est la croissance des réservations cumulées en 2017 en nombre de passagers et, de nouveau, toutes destinations confondues. Elle est de + 8,5% en volume d'affaires. Le panier moyen est quant à lui en légère hausse de + 1%.

21%

21% des clients réservent leur séjour en France à moins de sept jours du départ. La durée de séjour est de 1 à 4 nuits pour 63% des clients.

136%

C'est la progression des départs en nombre de passagers vers la Tunisie. Le volume d'affaires est également en forte hausse de +127% et les taux de réservation confirment le retour en force de la destination avec une croissance de +175% en nombre de passagers et de +171% en volume d'affaires.

3%

- 3% c'est la chute des réservations vers les États-Unis en nombre de passagers. La baisse s'élève même à - 9% en volume d'affaires alors que le panier moyen accuse un repli de - 6%.

Top 10 des destinations moyen courrier

- | | |
|------------|---------------|
| 1 Espagne | 6 Maroc |
| 2 Grèce | 7 Royaume-Uni |
| 3 Italie | 8 Allemagne |
| 4 Tunisie | 9 Turquie |
| 5 Portugal | 10 Croatie |

Top 10 des destinations long courrier

- | | |
|---------------|--------------|
| 1 États-Unis | 6 Chine |
| 2 Rép. Dom. | 7 Canada |
| 3 Thaïlande | 8 Mexique |
| 4 Ile Maurice | 9 Vietnam |
| 5 Cuba | 10 Indonésie |

Tendances 1^{er} trimestre 2018

Les agences de voyages (physiques et internet) observent une progression sensible des départs en vacances pour les vacances de février.

Les réservations pour les vacances de février sont en forte hausse pour les destinations lointaines (+30%) par rapport à l'année dernière. Cet engouement pour les vacances lointaines concerne essentiellement des français aux revenus élevés et illustre la reprise du moral des ménages. Parmi ces destinations « long-courrier », la Thaïlande arrive en tête, suivie de la République Dominicaine, de l'île Maurice, des Etats Unis et de Cuba.

La progression des destinations « moyen-courrier » est également importante compte tenu des volumes qu'elles représentant (+10%). Le leader, l'Espagne recule de 8%, probablement en raison des tensions politiques en Catalogne d'une part et de la reprise soutenue des destinations de la rive sud méditerranéenne. L'Italie, le Portugal et le Royaume-Uni progressent respectivement de 36%, 74% et 58%.e février. Pour la première fois, depuis plusieurs années, le Maroc, la Tunisie, la Turquie et l'Egypte réintègrent le top 10 des destinations moyen-courrier.

Seule la France métropolitaine est en retrait (- 13%) à travers le canal des agences de voyages. Il est probable que le mauvais temps des dernières semaines et le bon enneigement des stations lors des vacances de Noël ont incité les français à choisir les soleils d'hiver en février.

En revanche, **La Réunion (+39%)** et, à un moindre degré **les Antilles Françaises (+3%)** performant dans le sillage des destinations lointaines.

Le budget des vacances est en baisse pour les vacances de février. Les français, très attentifs aux prix, ont profité de la baisse générale du prix des vacances puisque le « panier moyen » a diminué de 4%. Ce mouvement a déjà été observé pour les départs effectués au cours du mois de janvier : baisse du panier moyen de 5% alors que le nombre de voyageurs a augmenté de 9% par rapport à janvier 2017.

Les intentions de vacances des français pour le printemps et l'été 2018 sont bien orientées. Les réservations effectuées en agences de voyages au cours du mois de janvier pour les vacances de printemps et d'été progressent de 13%.

- + 6% pour la France Métropolitaine
- + 23% pour les destinations « moyen-courrier »
- + 30% pour La Réunion
- + 5% pour les destinations « long-courrier »
- + 10% pour les Antilles françaises.

L'Espagne reste en tête des intentions de départ dans le bassin méditerranéen, suivie de la Grèce, du Portugal et de la Tunisie dont la reprise est très sensible ; tout comme l'est, avec des volumes moindres, celle de la Turquie et de l'Egypte.

En long-courrier, l'Asie a le vent en poupe : Thaïlande, Vietnam, Chine et Japon.

Les intentions de vacances de français sont donc nettement orientées à la hausse mais l'économie de ce secteur des loisirs demeure extrêmement sensible à tout événement extérieur : géopolitique, climatique, social...



Enquête BVA / LES ENTREPRISES DU VOYAGE

Tendances : les Français et les vacances d'été

Depuis 2016, EdV publie chaque année, en collaboration avec BVA, une enquête sur les intentions de vacances d'été des Français.

Retrouvez les résultats sur notre site :

www.entreprisesduvoyage.org, rubrique « Publications ».

Les comptes

Bilan au 31 décembre 2017

ACTIF	2017			2016	PASSIF	2017	2016
	BRUT	AMORT. & PROV.	NET				
Autres immob. Incorporelles	37 095	33 287	3 808	4 960			
Immobilisations corporelles							
Constructions	2 229 844	1 291 451	938 393	938 393	Fonds de dotation	126 533	126 533
Installations	440 078	326 886	113 192	133 848	Réserve résultat except.	173 602	173 602
Matériel informatique	62 217	51 707	10 510	15 939	Résultats antérieurs cumulés	741 632	641 743
Matériel et mobilier	41 236	40 870	366	695	Résultats Régions antérieurs cumulés	352 192	353 510
Immobilisations corporelles en cours	0	0	0	0	Subventions Régions	7 163	14 327
Immobilisations Régions	8 016	0	8 016	18 584	Fonds dédiés CSR	1 740	6 245
					TOTAL I	1 402 862	1 315 960
Immobilisations financières					Provision conseils professionnels	24 934	25 034
Participations	38 000	21 783	16 217	9 384	Provision pour charges	213 049	186 942
Créances liées a des participations	264	0	264	264			
Dépôt de garantie	20 000	0	20 000	20 000			
TOTAL I	2 876 750	1 765 984	1 110 766	1 142 067	TOTAL II	237 983	211 976
Stock et en cours	0	0	0	0	Emprunts et dettes financières	88 676	108 659
					Dettes de fonctionnement	111 728	181 157
Créances Régions	13 127	0	13 127	83 467	Dettes de fonctionnement Régions	50 000	38 150
Créances diverses	281 650	0	281 650	185 202	Dettes fiscales et sociales	203 918	225 177
Disponibilités	481 446		481 446	480 644			
Disponibilités Régions	379 440		379 440	308 862			
Charges constatées d'avance	49 161		49 161	50 050	Produits constatés d'avance	69 768	70 642
TOTAL II	1 204 824	0	1 204 824	1 108 225	TOTAL III	524 090	623 785
INSUFFISANCE III					EXCEDENT IV	161 168	99 888
					Résultat Régions	-10 513	-1 317
TOTAL GENERAL (I + II + III)	4 081 574	1 765 984	2 315 590	2 250 292	TOTAL GENERAL (I + II + III + VI)	2 315 590	2 250 292

Compte de résultat : produits

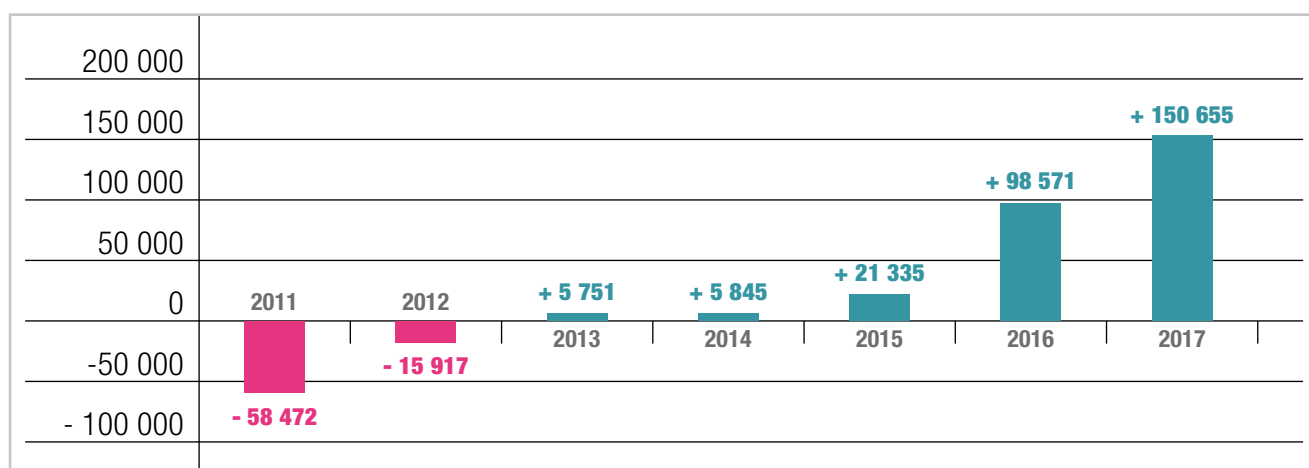
PRODUITS	REALISE 31/12/2016	Budget 2017	REALISE 31/12/2017	BUDGET 2018
Cotisations adhérents	1 282 970	1 300 000	1 301 778	1 320 000
Rétrocessions aux CSR	-127 957	-130 000	-127 208	-130 000
Cotisations adhérents nettes	1 155 013	1 170 000	1 174 570	1 190 000
Cotisations affiliés et associés	16 980	20 000	22 765	23 000
Cotisations	1 171 993	1 190 000	1 197 335	1 213 000
AGFPN (financement dialogue social)	0	10 000	40 600	20 000
AFTRAL / AFT Partenariat	18 389	16 000	16 000	16 000
Participation APST au service litige	25 000	25 000	25 000	0
Prestations services auprès de SNAV.communication	85 200	85 200	85 200	85 200
Partenariat IFTM / TOP RESA / MAP	39 195	45 000	38 673	38 000
Refact. collaborateurs partagés Mediation / APST	94 937	90 000	76 460	104 000
Refacturation ECTTA au SETO	28 855	30 000	29 661	31 000
Recettes locatives Catroux	208 332	213 400	213 140	215 500
Autres produits	6 665	18 800	5 685	2 000
Produits divers	506 573	533 400	530 419	511 700
Produits de fonctionnement	1 678 566	1 723 400	1 727 754	1 724 700
Produits exceptionnels de l'exercice	3 571		1 000	0
Produits except.sur exercice antérieur	24 172		10 377	0
Produits exceptionnels	27 743	0	11 377	0
Travel Pro Formation, reprise provisions	0		6 833	0
Reprise sur provisions	0		6 833	0
TOTAL PRODUITS hors Manifestations	1 706 309	1 723 400	1 745 964	1 724 700
Recettes Manifestations	339 275		188 737	
TOTAL PRODUITS	2 045 584	1 723 400	1 934 701	1 724 700

Compte de résultat : charges

CHARGES	REALISE 31/12/2016	Budget 2017	REALISE 31/12/2017	BUDGET 2018
Fournitures	26 552	25 000	14 233	15 000
Prestations externes / charges copropriété	20 191	21 000	24 392	22 000
Loyers bureaux et parkings, matériels	139 239	141 000	139 600	140 500
Entretien / Maintenance	31 380	30 000	29 201	30 000
Assurances	3 639	3 700	3 897	4 000
Documentations	2 748	3 000	2 952	3 000
Consommations et services extérieurs	223 749	223 700	214 275	214 500
Honoraires	148 784	145 000	134 754	200 000
Médiation Tourisme et Voyages	36 000	36 000	26 000	26 000
Publicité / Communication	450	10 000	115	100 000
Etudes	8 117	20 000	6 120	10 000
Dons et cadeaux	2 044	2 000	1 540	2 000
Déplacements, missions, réunions, frais salons	104 598	110 000	111 054	100 000
Affranchissements	12 628	15 000	7 593	8 000
Télécommunications	16 100	16 000	13 060	13 000
Services bancaires	2 672	2 600	2 109	2 500
Cotisations (ECTAA,...)	84 942	86 500	85 787	87 000
Autres charges externes	416 335	443 100	388 132	548 500
Taxes Diverses	16 790	20 000	18 394	19 000
Taxes diverses	16 790	20 000	18 394	19 000
Salaires & prov 13 ^e mois	552 024	540 000	546 498	547 000
Variation Prov,CP & charges soc et fiscales s/C P	9 009	10 000	2 881	3 000
Charges sociales et provisions	324 384	315 000	325 461	320 000
Charges de personnel	885 417	865 000	874 840	870 000
Amortissements / Immobilisations	38 609	40 000	34 847	29 000
Provision pour départ en retraite	19 222	20 000	26 107	10 000
Amortissements et provisions	57 831	60 000	60 954	39 000
Charges de fonctionnement	1 600 122	1 611 800	1 556 595	1 691 000
Intérêts sur emprunt	2 096	2 100	1 526	1 000
Charges financières	2 096	2 100	1 526	1 000
Subventions accordées	2 000	2 000	0	0
Charges exceptionnelles de l'exercice	43	0	1 503	0
Charges sur exercice antérieur	6 568	0	0	0
Charges exceptionnelles	8 611	2 000	1 503	0
TOTAL CHARGES hors Manifestations	1 610 829	1 615 900	1 559 624	1 692 000
Dépenses Manifestations	334 867		213 909	
TOTAL CHARGES	1 945 696	1 615 900	1 773 533	1 692 000

Compte de résultat : synthèse

ENTREPRISES DU VOYAGE - Compte de résultat Synthèse				
Total des produits	2 045 584	1 723 400	1 934 701	1 724 700
Total des charges	1 945 696	1 615 900	1 773 533	1 692 000
EXCEDENT / DEFICIT	99 888	107 500	161 168	32 700
Résultat CSR	-1 317	0	-10 513	0
EXCEDENT / DEFICIT (Avec CSR)	98 571	107 500	150 655	32 700



Journées des Entrepreneurs du Voyage

31 JANVIER - 03 FEVRIER 2019 | MADÈRE



LES ENTREPRISES DU VOYAGE



www.entreprisesduvoyage.org

facebook/entreprises.du.voyage



@LesEntDuVoyage



15, avenue Carnot 75017 PARIS | E-mail : contact@entreprisesduvoyage.org

Contact presse : Corinne Palomino | c.palomino@entreprisesduvoyage.org

Le Club des Partenaires :



AIRFRANCE



amadeus



AVIS®



PRESENCE
ASSISTANCE TOURISME