

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020

*I want my time with you*

LES ENTREPRISES  
DU VOYAGE



# Les EdV face à la crise sanitaire

Signalée fin 2019 en Chine, l'épidémie de coronavirus, devenue pandémie, a déferlé sur le monde, bouleversant notre vie quotidienne et l'économie.

Dans le secteur des voyages, dès fin janvier 2020, les départs vers la Chine continentale sont suspendus.

Début mars, les EdV et le SETO alertent le Premier ministre et le ministre de l'Economie sur les risques économiques et sociaux majeurs qui menacent les entreprises du secteur qui doivent faire face à des baisses d'activités historiques. Des mesures urgentes sont demandées.

Le 17 mars, les frontières de l'espace Schengen sont fermées.

Les EdV vont mettre tout en œuvre pour assister ses adhérents et préserver le secteur.

Valérie Boned et Jean-Pierre Mas ont participé chaque semaine au Comité de filière Tourisme, mis en place par Jean-Baptiste Lemoyne, secrétaire d'État chargé du tourisme, et réunissant les acteurs du secteur.

Ces réunions ont permis de définir les mesures et aides à mettre en place.

# Les actions entreprises par les EdV face à la crise du Covid en 2020

09/03: Réunion à Bercy  
- Report des charges sociales patronales  
- Allègement des charges et dégrèvement d'impôts  
-Élargissement de la garantie BPI  
-Recours à l'activité partielle avec un délai raccourci

25/03: Ordonnance 2020-315 permettant le remboursement par un avoir

17/03: Début du premier confinement

6/04: Autorisation maximale de l'activité partielle passant de 6 à 12 mois

MARS 2020

AVRIL 2020

12/03: Nouvelles demandes auprès des pouvoirs publics  
- Reconnaître le secteur du tourisme comme prioritaire  
-Faciliter l'accès à l'activité partielle  
- Report du paiement des charges salariales patronales, TVA et impôts

22/04: Propositions pour soutenir le secteur du voyage  
-Exemption du paiement des charges sociales  
-Prolongation de l'activité partielle jusqu'à mars 2021  
-Exemption du paiement des taxes et impôts en 2020  
-Rehaussement des seuils d'éligibilité au fonds de solidarité

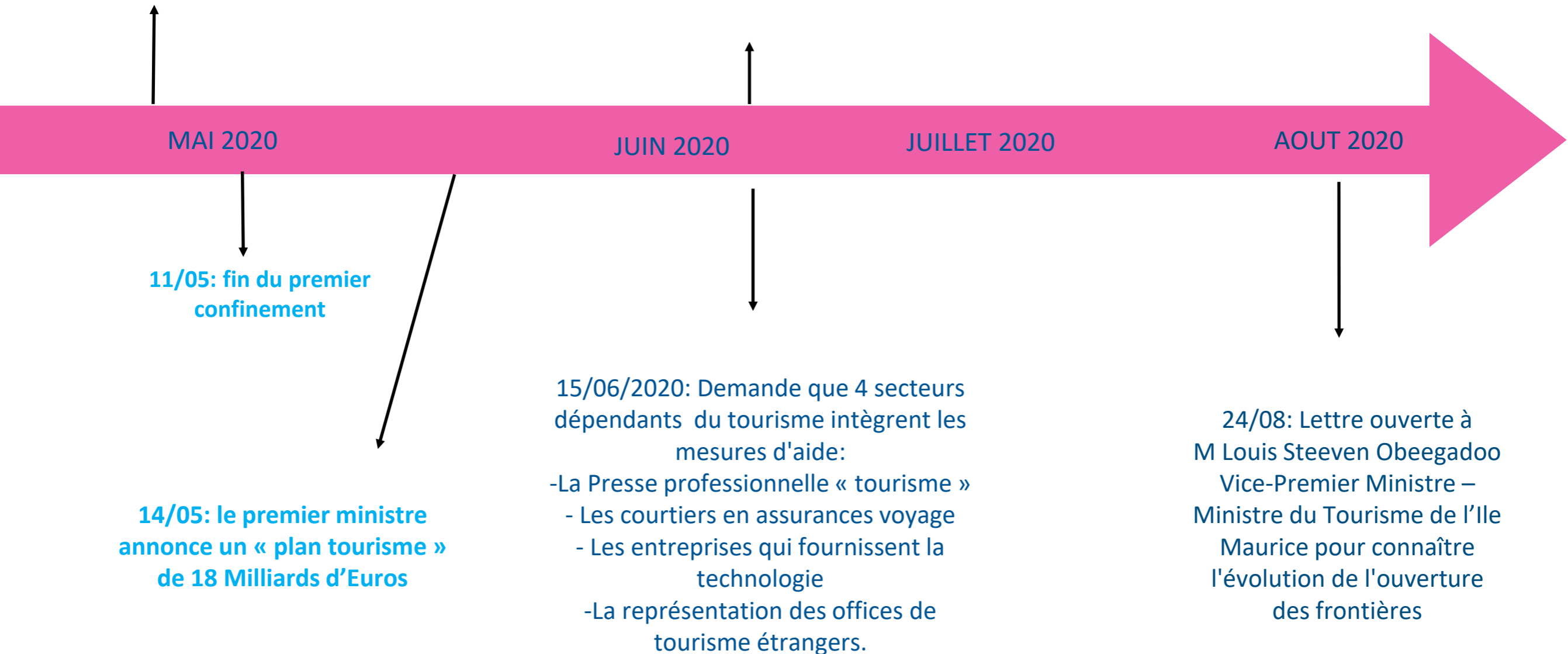
# Les actions entreprises par les EdV face à la crise du Covid en 2020

6/05: L'Etat met en place un plan d'aide avec des mesures spécifiques pour le secteur du tourisme :

- Activité partielle maintenue après le 1<sup>er</sup> juin
- Exonération ou report des cotisations sociale (mars à juin)
  - Fond de solidarité pour les TPE, indépendants et micro-entrepreneurs
- Prêt garanti par l'Etat ; Prêt Tourisme ; Prêt Rebond
- Report de paiement des loyers et factures

10/06: Le Gouvernement renforce les aides aux secteurs de l'hôtellerie, restauration, cafés, tourisme, événementiel, sport, culture (S1) :

- Prise en charge à 100% de l'indemnité pour les heures non travaillées jusqu'en septembre
- Fonds de solidarité accessible jusqu'au 31/12
- Exonérations des cotisations sociales



# Les actions entreprises par les EdV face à la crise du Covid en 2020

8/09: Création d'une Commission chargée de traiter les demandes de remboursement relatives aux voyages annulés du fait du covid-19

5/10: Les entreprises du secteur S1 et S1bis, de moins de 20 salariés qui ont un chiffre d'affaires inférieur à 2 millions d'euros bénéficient aussi du renforcement du fonds de solidarité sous conditions

26/11 : Obtention de la prise en charge par l'Etat pour le mois de décembre de 20% de la perte de chiffre d'affaires si cette perte est supérieure à 70% du CA de décembre 2019

SEPTEMBRE 2020

OCTOBRE 2020

NOVEMBRE 2020

DECEMBRE 2020

25/09: Demande au Gouvernement:  
- Le maintien de l'indemnisation de l'activité partielle au niveau actuel  
- La suppression des critères d'accession au Fonds de solidarité  
- Aide au paiement des loyers

**30/10: Début du 2ème confinement**

3/11: Décret assouplissant les conditions d'éligibilité au Fonds de solidarité

**15/12: Fin du 2<sup>e</sup> confinement**

# L'évolution de la crise sanitaire en 2021



11/01: Le chômage partiel est pris en charge à 100% pour les mois de janvier et février.  
Le dispositif du Fonds de solidarité du mois de décembre sera reconduit pour le mois de janvier  
Reconduction des exonérations des charges sociales patronales.  
Le début du remboursement du PGE est reporté d'un an, de mars 2021 à mars 2022



Le décret n° 2021-422 du 10 avril 2021 relatif au fonds de solidarité a reconduit l'accès au Fonds de solidarité pour mars 2021

*« Le voyage n'est pas incompatible avec la sécurité sanitaire. Comme beaucoup de Français nous entendons vivre debout et réinventer un monde de liberté. » Jean Pierre Mas*



Lettre ouvertes de propositions aux ministres



Relance discrète du tourisme. En 2021 la France devrait accueillir 50 millions de visiteurs étrangers (+22% par rapport à 2020)



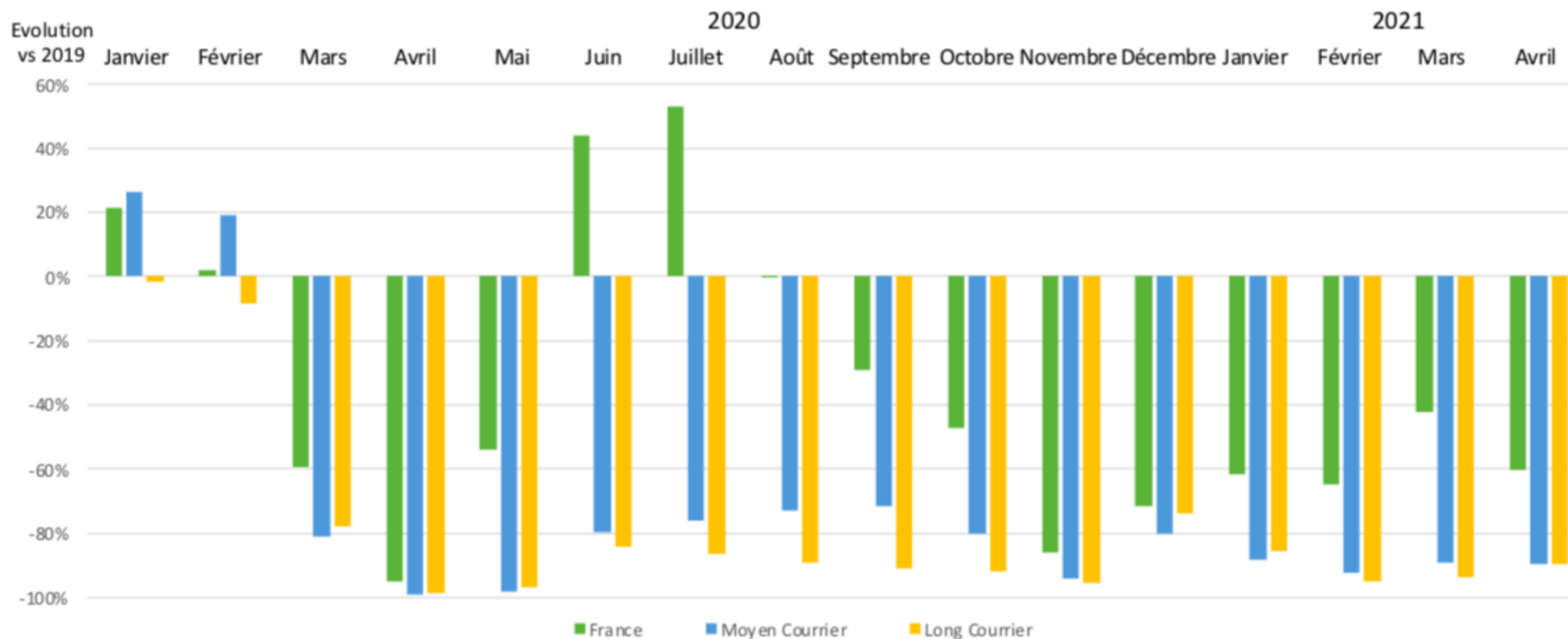
Mise en place par le gouvernement de la liste verte, ambre et rouge et du pass sanitaire  
Lien avec site ministre des affaires étrangères



Mise en place cellule d'accompagnement psychologique la cellule d'accompagnement psychologique Axis Mundi, toujours opérationnelle



# Evolution du volume d'affaires des réservations par rapport à l'année 2019



LES ENTREPRISES  
DU VOYAGE

**ORCHESTRA**  
— The Leisure Platform —



L'observatoire Orchestra pour les Entreprises du Voyage se base sur des données réelles de la plateforme Orchestra qui correspondent à un échantillon d'observation significatif



# Orchestra: chiffres clés

## Réservations pour les départs de juillet 2021

2021 vs 2019

-24%

2021 vs 2020

42%

Rang	Départ	Evolution en CA par rapport à 2019	Evolution en CA par rapport à 2020
1	France Métropolitaine	51%	36%
2	Grèce	-4%	110%
3	Espagne	5%	147%
4	Italie	-57%	12%
5	Tunisie	-81%	-50%
6	Egypte	-42%	58%
7	République Dominicaine	-47%	119%
8	Emirats Arabes Unis	76%	186%
9	Turquie	-76%	41%
10	Portugal	-55%	37%

## Réservations pour les départs d'août 2021

2021 vs 2019

-29%

2021 vs 2020

34%

Rang	Départ	Evolution en CA par rapport à 2019	Evolution en CA par rapport à 2020
1	France Métropolitaine	4%	-13%
2	Espagne	12%	181%
3	Grèce	0%	115%
4	Italie	-64%	14%
5	Emirats Arabes Unis	104%	372%
6	Tunisie	-81%	-47%
7	Turquie	-67%	107%
8	Egypte	-39%	144%
9	République Dominicaine	-25%	342%
10	Portugal	-53%	32%

# Orchestra: chiffres clés

## Réservations pour les départs de septembre 2021

2021 vs 2019  
-53%

2021 vs 2020  
11%

Rang	Départ	Evolution en CA par rapport à 2019	Evolution en CA par rapport à 2020
1	Grèce	-32%	104%
2	France Métropolitaine	7%	33%
3	Espagne	-27%	111%
4	Italie	-66%	4%
5	Tunisie	-75%	-24%
6	Portugal	-62%	1%
7	Egypte	-44%	47%
8	Emirats Arabes Unis	0%	57%
9	Croatie	-54%	127%
10	République Dominicaine	-60%	122%

## Réservations pour les départs d'octobre 2021 (données arrêtées au 24/08/2021)

2021 vs 2019  
-59%

2021 vs 2020  
-3%

Rang	Départ	Evolution en CA par rapport à 2019	Evolution en CA par rapport à 2020
1	Espagne	-39%	85%
2	France Métropolitaine	17%	57%
3	Grèce	-41%	58%
4	Tunisie	-74%	-28%
5	République Dominicaine	-48%	106%
6	Emirats Arabes Unis	68%	182%
7	Egypte	-61%	2%
8	Ile Maurice	-67%	-22%
9	Portugal	-65%	-12%
10	Maroc	-76%	-14%

## Orchestra: chiffres clés

### Réservations pour les départs de novembre 2021 (données arrêtées au 24/08/2021)

2021 vs 2019  
-69%

2021 vs 2020  
3%

Rang	Départ	Evolution en CA par rapport à 2019	Evolution en CA par rapport à 2020
1	France Métropolitaine	1%	164%
2	République Dominicaine	-53%	106%
3	Emirats Arabes Unis	28%	84%
4	Ile Maurice	-75%	-33%
5	Espagne	-56%	77%
6	Maldives	-3%	214%
7	Autriche	NS*	NS*
8	Mexique	-74%	-15%
9	Martinique	-8%	164%
10	Guadeloupe	-20%	34%

\*Non Significatif

### Réservations pour les départs de décembre 2021 (données arrêtées au 24/08/2021)

2021 vs 2019  
-43%

2021 vs 2019  
-37%

Rang	Départ	Evolution en CA par rapport à 2019	Evolution en CA par rapport à 2020
1	France Métropolitaine	13%	71%
2	République Dominicaine	-13%	230%
3	Finlande	-13%	193%
4	Italie	168%	-44%
5	Martinique	-9%	128%
6	Maldives	33%	143%
7	Emirats Arabes Unis	27%	182%
8	Espagne	-55%	16%
9	Mexique	-42%	48%
10	Autriche	283%	95%

L'Organisation

# LES ENTREPRISES DU VOYAGE



## L'organisme représentatif de la branche

Les métiers représentés:

Voyage en France / Tours-Opérateurs/ Distributeurs et Assembleurs de voyages/ Voyage d'affaires/ Organismes de voyages de groupes / Voyages 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, à ses activités connexes afin de faire entendre le point de vue des professionnels du secteur

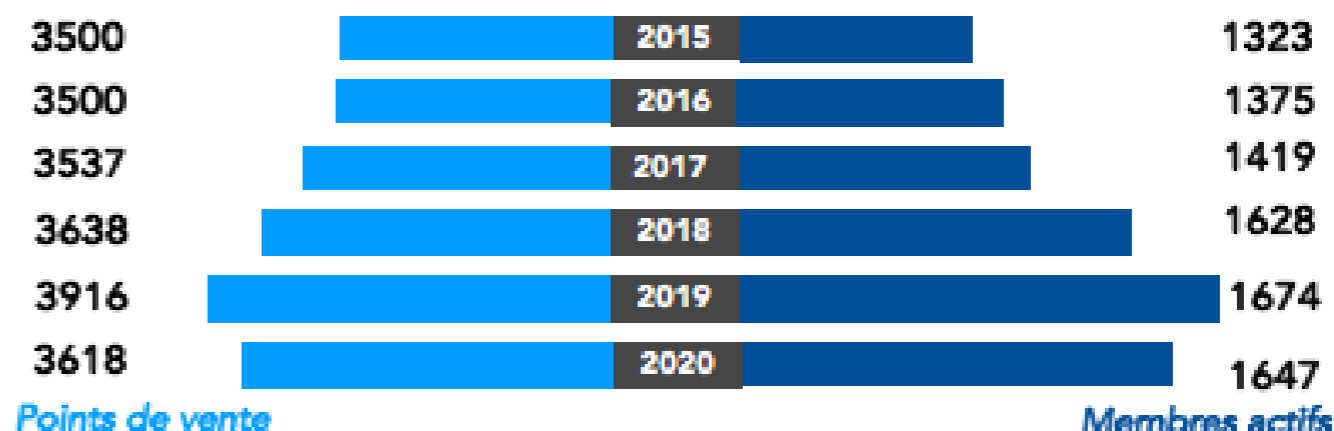
**1647 membres actifs**

**70 adhésions  
97 radiations  
105 affiliés  
24 membres associés  
3618 Points de vente**

**9 délégations régionales  
8 commissions et 8 délégués  
1 centre de formation,  
TravelPro formations créé  
conjointement avec l'APTS  
150 élus bénévoles  
9 salariés permanents**

**85% de l'activité  
du secteur  
1336 cartes Agent  
de Voyage  
délivrées**

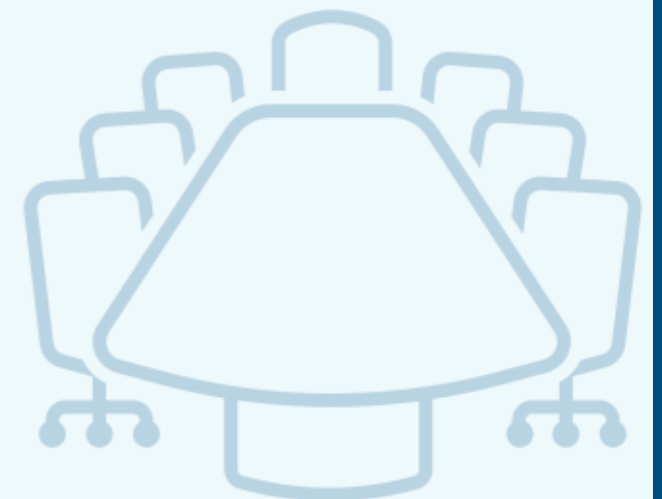
Évolution des adhésions sur 5 ans



# La gouvernance



**Michelle LAGET-HERBAUT (Trésorière), Jean-Pierre MAS (Président)  
et Mumtaz TEKER (Vice-Président)**



# Le Conseil d'Administration

15 sept 2020



**Mumtaz TEKER**  
VICE-PRÉSIDENT



**Michelle LAGET-HERBAUT**  
TRÉSORIÈRE  
CONSEIL ORGANISATEURS DE CONGRÈS



**Alix PHILIPON**  
PRÉSIDENTE DE L'APST



**René-Marc CHIKLI**  
PRÉSIDENT DU SETO



**Stéphane LE PENNEC**  
CONSEIL TOUR OPÉRATEURS



**Jean-Pierre MAS**  
PRÉSIDENT



**Patrick POURBAIX**  
CONSEIL TOUR  
OPÉRATEURS



**Isabelle RECH FRANCIS**  
CONSEIL VOYAGE D'AFFAIRES



**Jean-François MICHEL**  
CONSEIL VOYAGES DE JEUNES



**Sylvain LAMENT**  
CONSEIL ORGANISATEUR DE  
VOYAGES DE GROUPES



**Jean-Gabriel AUDEBERT-  
LASROCHAS**  
CONSEIL DISTRIBUTEURS ET  
ASSEMBLEURS DE VOYAGES



**Bernard BOISSON**  
CONSEIL DISTRIBUTEURS ET  
ASSEMBLEURS DE VOYAGES



**Yannick FAUCON**  
CONSEIL DISTRIBUTEURS ET  
ASSEMBLEURS DE VOYAGES



**Jean-Marie SEVENO**  
CONSEIL DISTRIBUTEURS ET  
ASSEMBLEURS DE VOYAGES



**Florent DARGNES**  
VOYAGE EN FRANCE



**Ghislain CHAIGNE**  
VOYAGE EN FRANCE



**Lucien SALEMI**  
COMITÉ DES RÉGIONS



**Lionel RABIET**  
COMITÉ DES RÉGIONS



**Yvon PELTANCHE**  
COMITÉ DES RÉGIONS

# Les présidents des régions



Nicolas d'HYEVRES  
Nord Normandie



Lionel RABIET  
Ile de France



Yvon PELTANCHE  
Centre Ouest



Michelle KUNEGEL  
Grand Est



Eric KUO TSING  
JEN  
Antilles Guyane



Pierre CREUZE  
Grand Sud Ouest



Yannick FAUCON  
Centre-Est Rhône  
Alpes



Catherine FRECAUT  
La Réunion



Lucien SALEMI  
Méditerranée





# La vie des EdV



## Commission Transport présidée par Valérie SASSET



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

### Pour la partie liée à l'aérien

Les sujets abordés :

- NDC-PCA
- APJC : compte rendu des réunions
- Point régulier avec la compagnie nationale sur les mesures sanitaires, les prévisions de trafic et les mesures commerciales et ce au vu du contexte sanitaire
- Remboursement des EMD et des PNR

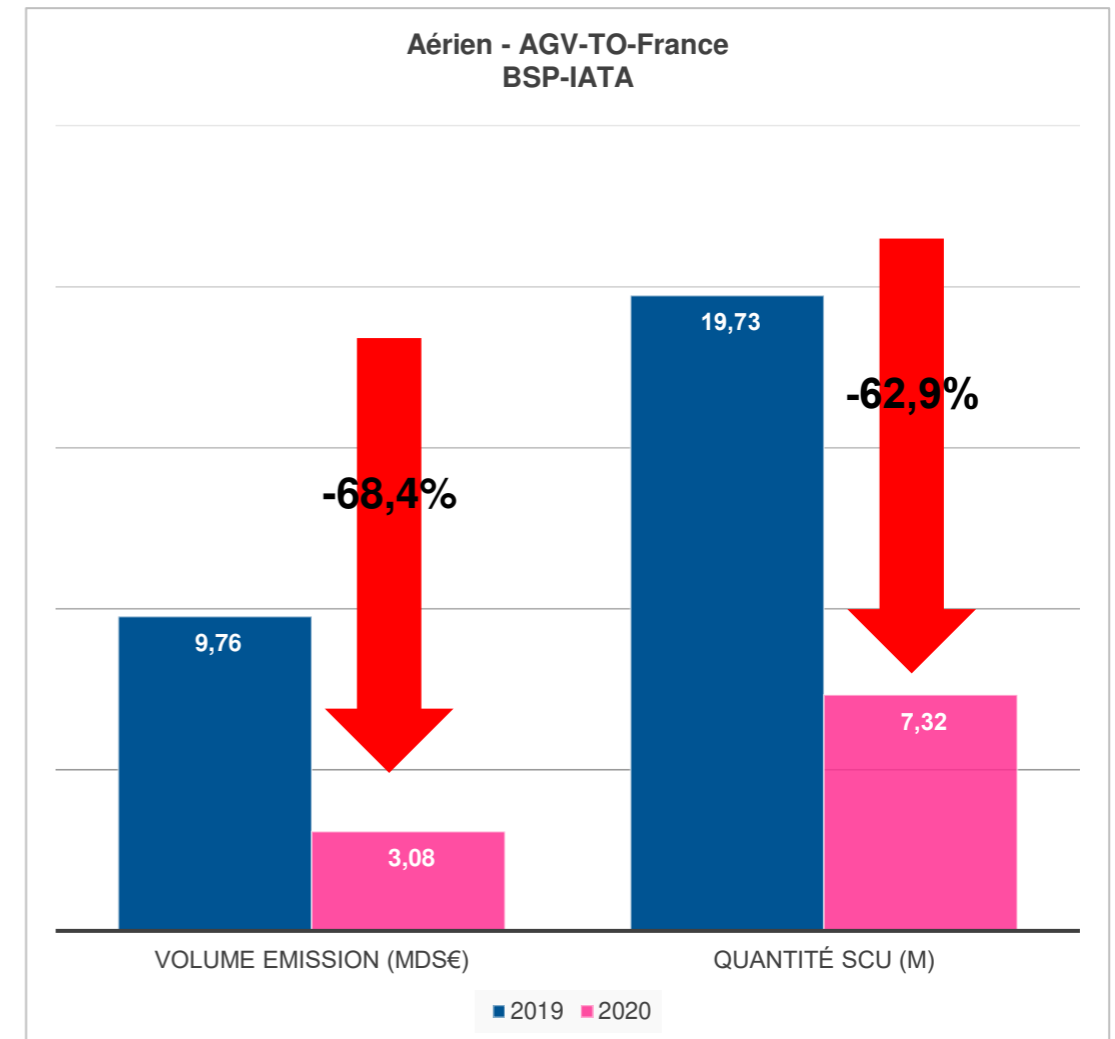
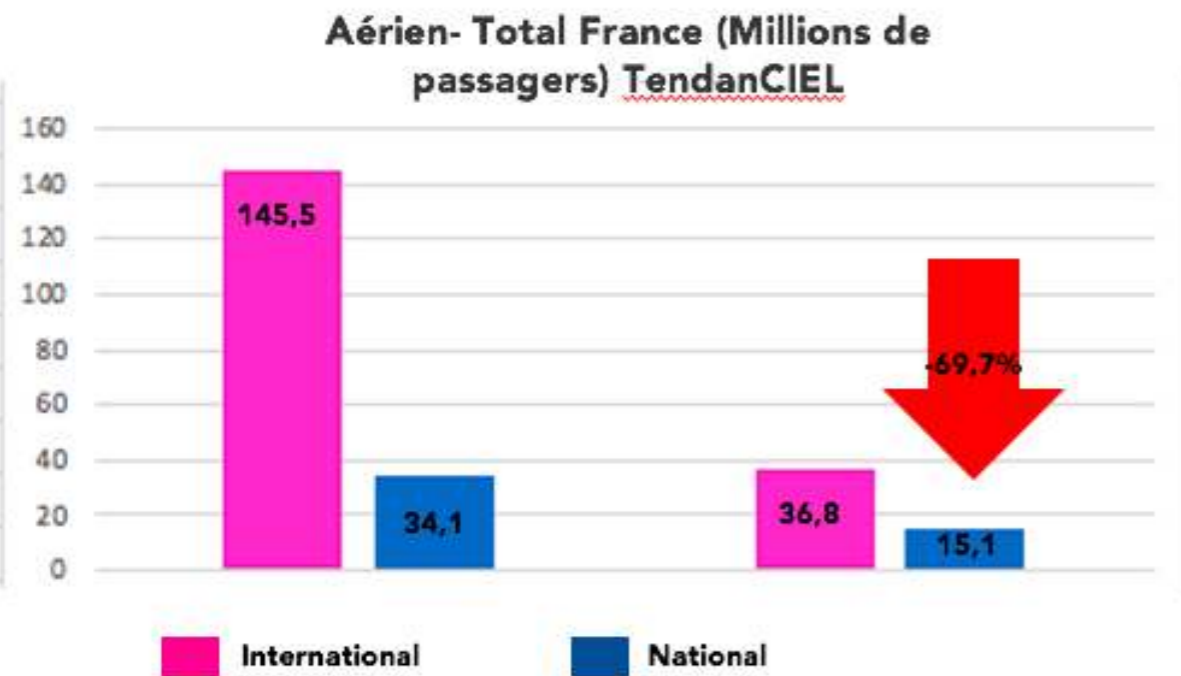
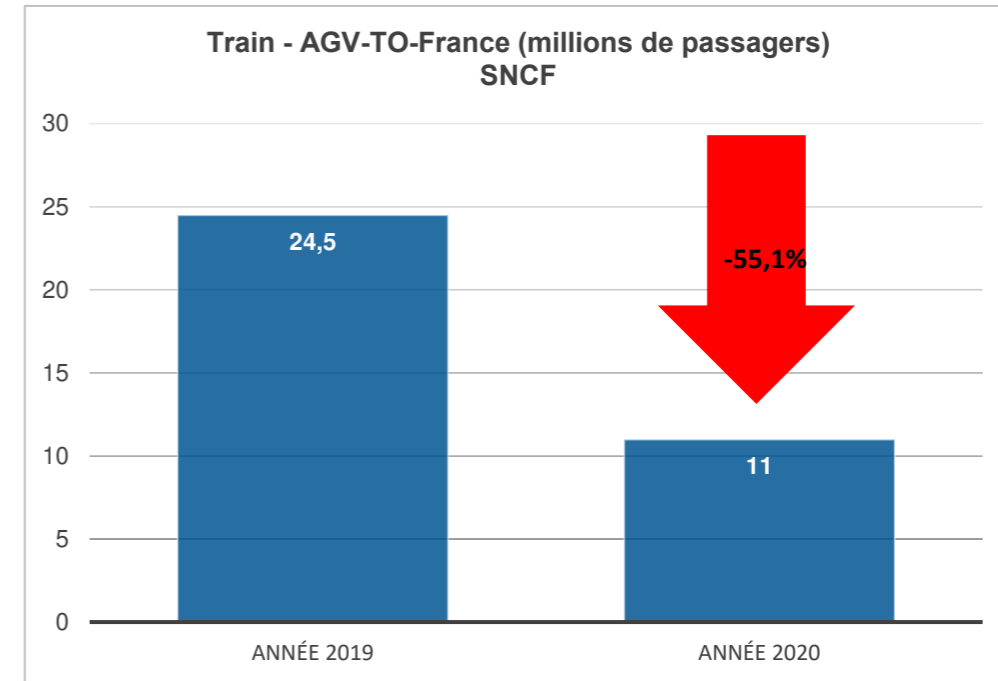
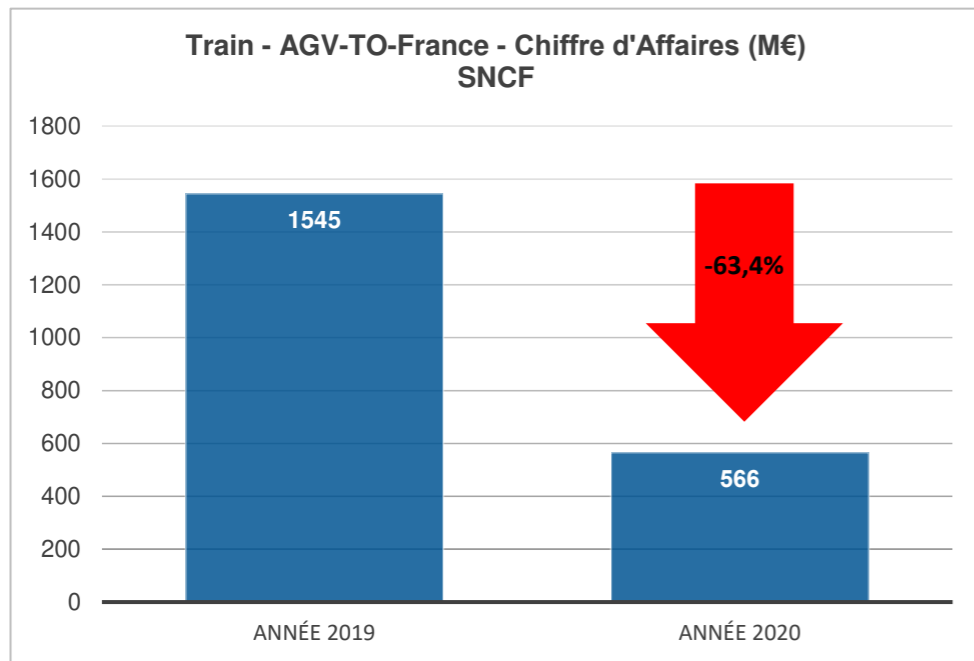
### Pour la partie liée au ferroviaire

Les sujets abordés :

- Point régulier sur le suivi des ventes SNCF
- L'Evolution TERS
- La Fusion des régions
- La migration Eurostar
- Les problèmes liés de facturation
- La suppression des ventes Groupes
- Les critères financiers
- Point sur la situation sanitaire, les remboursements (bypass)...

Ces réunions ont été ponctuées par des points réguliers sur le suivi des actions des EdV sur les mesures mises en place pour soutenir notre industrie.

Le groupe de travail RAIL s'est réuni chaque mois afin de traiter les aspects les plus techniques de la Commission.



## Commission Juridique présidée par Isabelle RECH-FRANCIS



La pandémie de la Covid 19 a mis à l'arrêt l'ensemble de l'industrie touristique à partir du mois de mars 2020. L'instauration généralisée de restrictions sur les voyages a inévitablement entraîné des annulations massives, des interruptions de séjour avec des rapatriements à assurer par les professionnels, ainsi que de nombreux reports.

Les travaux de la Commission ont porté sur les réponses juridiques et opérationnelles à apporter aux questions juridiques nouvelles posées par la pandémie.

Un travail important a été mené pour essayer de déterminer comment appliquer au mieux les dispositions du code du tourisme dans des situations extrêmes qui n'avaient généralement pas été envisagées par le législateur.

Les réunions de la Commission ont également permis d'étudier et de décrypter les très nombreuses mesures d'urgence adoptées par le gouvernement dans le cadre de la pandémie.

A la demande des professionnels, le législateur français a notamment adopté des dispositions spéciales pour soutenir financièrement les agences de voyages. A cette occasion, une ordonnance du 25 mars 2020 permettant aux professionnels de délivrer des avoirs a été promulguée.

# Commission Juridique présidée par Isabelle RECH-FRANCIS



Les principaux sujets traités en 2020 ont porté sur :

- La mise en œuvre de l'ordonnance du 25 mars 2020 sur les avoirs
- L'appréciation des circonstances exceptionnelles et inévitables dans un contexte de pandémie mondiale
- L'actualité IATA (nouvelles résolutions)
- Les aides gouvernementales
- Le Brexit
- Le suivi des travaux de l'ECTAA
- La commission chargée de traiter les demandes de remboursement relatives aux avoirs
- La TVA sur marge
- Les travaux du comité de filière tourisme

6 réunions se sont tenues dont une commune avec le SETO et 4 d'entre elles ont eu lieu à distance.

Les Entreprises du Voyage se sont dotées du matériel nécessaire pour organiser ces commissions à distance dans les meilleures conditions possibles.

## Service juridique :

2124 demandes ont été traitées par le service en 2020 contre 1634 en 2019.

Les demandes des adhérents étaient relatives aux sujets suivants : l'impact de la crise sanitaire sur les prestations vendues, la gestion opérationnelle de la crise Covid, le remboursement des avoirs, les litiges avec les compagnies aériennes et IATA, les baux commerciaux, la fiscalité (tva), droit social (notamment concernant la mise en place de l'activité partielle).

Des efforts particuliers ont été effectués pour informer régulièrement les adhérents des très nombreuses évolutions réglementaires adoptées en 2020 en réaction à la pandémie.

# Délégation Commerce illégal présidée par Alain HAMON

## Quelques chiffres :

### En 2020:

- 120 dossiers ont été instruits cette année au sein de la Délégation avec un taux de règlement de 62 % en phase amiable. Le nombre de dossiers est en baisse par rapport à l'année 2019, la crise sanitaire ayant également affecté les opérateurs « illégaux ».
- Pour mémoire, 160 dossiers ont été traités en 2019 et 134 en 2018.
- Les actions auprès des services des DDPP (direction départementale de la Protection des Populations) : Une vingtaine de dossier a été signalée en 2020 avec le constat d'une meilleure réceptivité de leur service à nos signalements.

A noter que les opérateurs signalés sont majoritairement des PME ou des entreprises individuelles et que leur activité concerne souvent un domaine spécifique (séjours yoga/relaxation, voyages à moto, séjours vélo etc...).

### Rappel de la procédure pour saisir la Délégation :

#### Etape 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 après d'ATOOUT France

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

#### Etape 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 la société signée.

# Commission Digital et innovation présidée par Benoît CRESPIIN



Créée en 2019, la Commission digital et innovation a pour ambition d'accompagner la transformation digitale des professionnels.

Elle rassemble tous les acteurs des Entreprises du Voyage mais également des entreprises non adhérentes, principalement des start-up apportant un support numérique aux professionnels du voyage.

En 2020, 3 start-up membres du Welcome City lab ont été invitées à « pitcher » les membres de la Commission sur leur société:

- Sharegroop
- Winglet.io
- Moneyeti

La Commission a également missionné les étudiants de l'ESCAET pour créer une FAQ interactive à destination des adhérents des EdV.

Achevée fin 2020, la FAQ contient 6 thèmes pour gagner en visibilité, développer la relation-client et optimiser la communication interne au sein de l'entreprise :

Le site internet, l'E-reputation, la newsletter, les réseaux sociaux, les applications mobiles, la communication interne.

# Commission Affaires sociales présidée par Charles de Vivie



- **Signature de trois accords de branche**
  - Accord du 13 octobre 2020 relatif à la mise en place de la commission paritaire permanente de négociation et d'interprétation (CPPNI)
  - Accord du 24 septembre 2020 relatif à l'égalité professionnelle femmes-hommes
  - Accord de branche relatif à l'activité partielle de longue durée dans les entreprises du tourisme (APLD)
- **Fusion des branches : suivi des travaux**
- **Contrat frais de santé de la branche**
- **Convention de gestion du fonds social**
- **Point sur les demandes fNE formation de la branche**
- **Négociation intéressement**

**7 réunions de la CPPNI se sont tenues en 2020 malgré la crise sanitaire.**

**Elles ont permis la signature rapide d'un accord sur l'activité partielle de longue durée qui s'est avéré indispensable pour prendre le relais avec l'activité partielle classique dont les taux de prise en charge ont commencé à décroître à l'été 2021.**

**700 demandes ont été traités par le service social.**





## EdV/OPCO: Mobilités

OPCO Mobilités, constitué au 1<sup>er</sup> avril 2019, est mandaté par les partenaires sociaux de 22 branches professionnelles et de la RATP pour mettre en œuvre et décliner leur politique de formation et de GPEC. Centré sur le renouvellement de la population active et l'adaptation permanente des compétences des salariés, il intègre les orientations fixées par la réforme de la formation professionnelle avec notamment, la priorité donnée aux entreprises de moins de 50 salariés et à l'alternance.

OPCO Mobilités se fixe comme ambition de contribuer à structurer l'emploi et les compétences des métiers de la mobilité des personnes et des marchandises, s'inscrivant pleinement dans les enjeux des transitions numérique, écologique et énergétique.

**OPCO Mobilités représente  
un périmètre de :**

- 210 000 entreprises
- 1 600 000 salariés
- 50 000 alternants

# Les Conseils professionnels

En 2020, les mandats des membres des Conseils arrivaient à échéance. Suite à un appel à candidature, les Conseils ont été constitués en mars 2020.

- Voyage de France, présidé par Ghislain CHAIGNE
- Distributeurs et assembleurs de voyages, présidé par Gabriel AUDEBERT-LASROCHAS
- Voyage d'affaires, présidé par Isabelle RECH-FRANCIS
- Organismes de voyages de jeunes, présidé par Jean-François MICHEL
- Organismes de congrès, séminaires, incentives, foires et salons, présidé par Michelle LAGET-HERBAUT
- Organismes 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
- Tour-opérateurs : ce Conseil est représenté par le SETO : son Président, René-Marc CHIKLI et 3 membres désignés par le SETO siègent au Conseil d'administration

**Chaque Conseil étudie et traite des questions relatives à son domaine d'activité.**

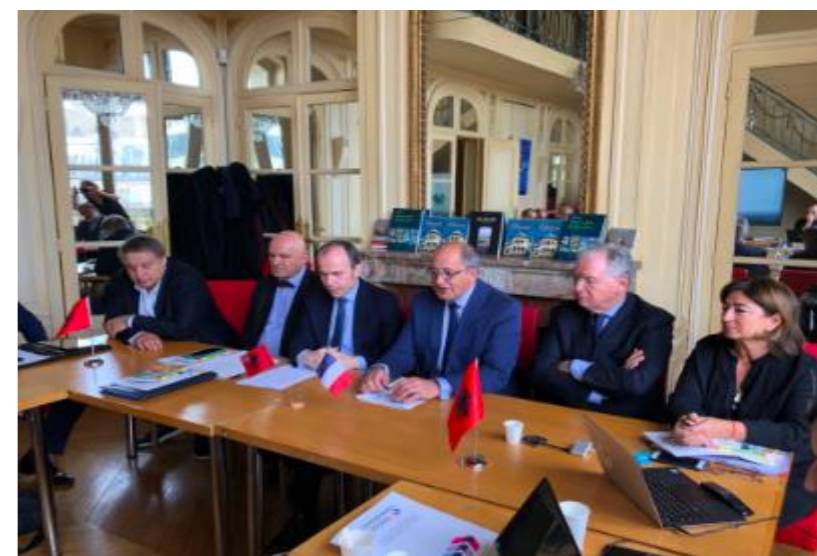
**Divers sujets sont abordés en transversalité avec les Commissions techniques.**

**Durant l'année 2020, les principaux sujets traités lors de réunions en visio-conférence étaient liés à la crise sanitaire et aux conséquences sur l'activité et l'emploi de chacun des métiers représentés au sein des Entreprises du Voyage.**

# Les évènements en présentiel en 2020



28 janvier



26 février : Conférence de presse



15 septembre

8 Juin: Conférence de presse sur les intentions de départ en vacances des français, l'évolution des réservations de l'été, les questions d'actualité ...

En 2020, arrivaient à échéance le mandat du président et les mandats des administrateurs dans les Conseils de Métiers et dans les Régions.

Suite aux élections dans les Régions et les désignations au sein des Conseil de Métiers, le Conseil d'administration constitué devait élire le président des EdV lors de sa réunion le 22 avril à l'issue de l'assemblée générale ordinaire qui avait été convoquée.

Cependant, la crise sanitaire a chamboulé l'agenda ...

L'élection du président a donc eu lieu le 15 septembre à l'issue de l'assemblée générale qui s'est tenue en présentiel.

# Les visioconférences

Jean-Pierre Mas et Valérie Boned sont intervenus régulièrement auprès des adhérents dans différentes régions au cours de l'année.



Le 23 juin : demain, quel futur pour le voyage ?



Le 22 juillet : Transport aérien, voyage d'affaires : le monde d'après



Le 27 octobre : voyage d'affaire, évolution des comportements et des attentes des entreprises.



15 décembre : dispositifs et outils pour traverser la crise

## Visioconférences des régions

### Île de France

- 05 Juin: Assurances dans les métiers du voyage questions réponses
- 16 Juin: Comment préserver de toute responsabilité le chef d'entreprise/dirigeant/associé et ou mandataire social?

### Antilles guyane-La réunion-Île de France

- 15 Octobre: Quel outil choisir et pourquoi afin d'adapter au mieux le volet social ? Articulation possible des différents dispositifs au sein d'une entreprise

# Les Entreprises du Voyage dans les medias

Sollicités régulièrement Jean-Pierre Mas et Valérie Boned ont répondu aux questions des journalistes



« Les Français ont besoin de souffler, de s'évader »



Coronavirus et passeport vert : comment pourra-t-on voyager d'été ?



"C'est une crise que le tourisme a les capacités de passer"



Locations de vacances : 5 conseils pour éviter les arnaques



# Communication 2020

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

## Réseaux sociaux

### Site internet

Notre communauté regroupe 27543 fans

Linkedin: 13,553 abonnés

Facebook: 12 653 abonnés

Mise en place d'un groupe facebook des  
Entreprises du Voyage

Twitter: 1 337 abonnés



**19 Communiqués de presse**



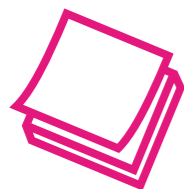
## Retombées :

La presse pro: l'Echo Touristiques , Tourmag, Quotidien du tourisme,  
Tour hebdo, l'Echo Touristique, TOM.travel etc...

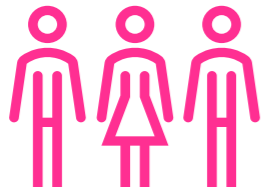
Les médias éco/ Grand public: AFP, France Info, France Inter, Sud  
Radio, RMC, Le Monde, Le Parisien, TF1 etc...

## Sujets de presse :

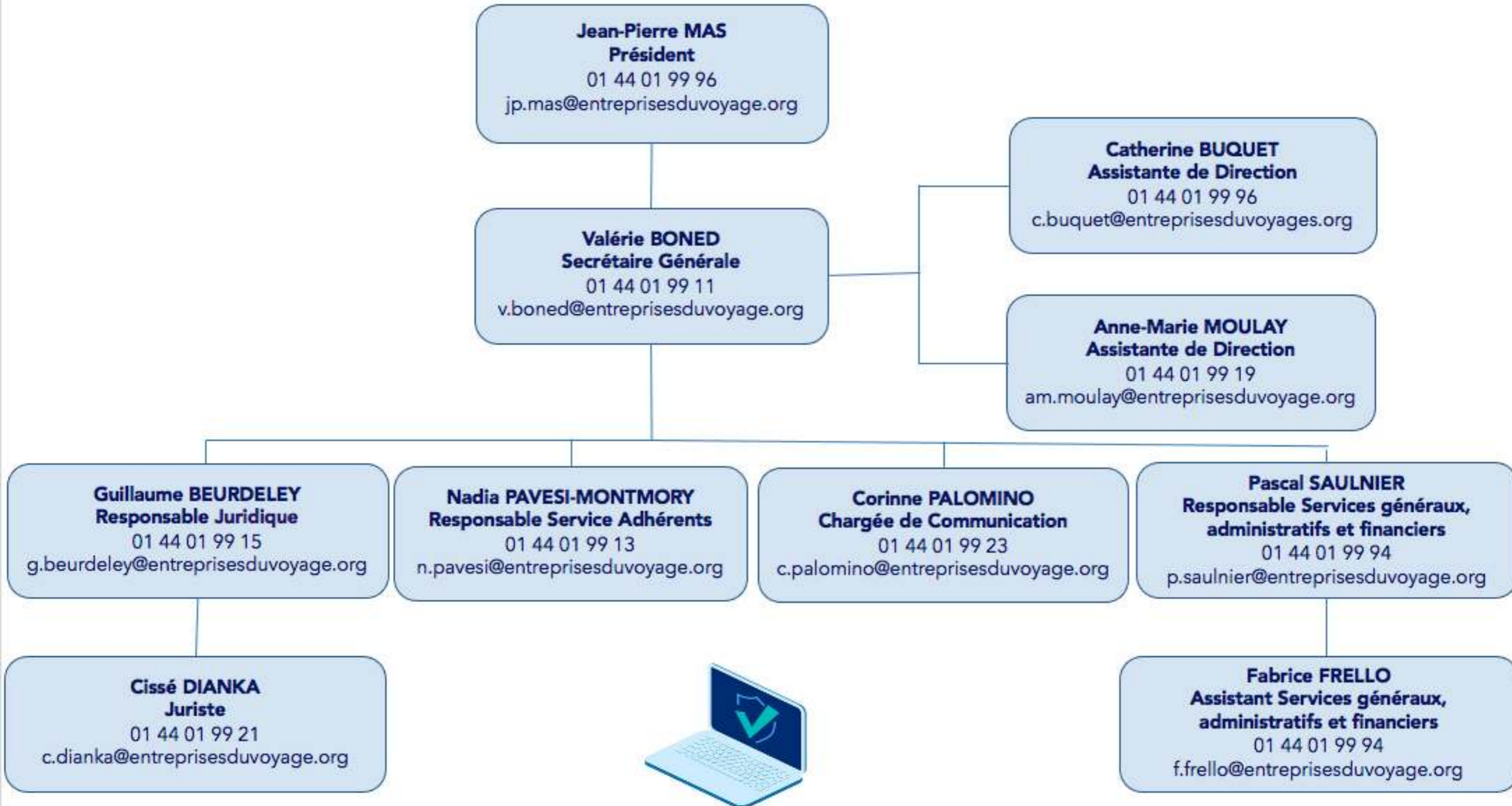
- Comment se dessineront les vacances des français?
  - Les EDV annoncent la prise en charge partielle des congés payés.
  - Confinement : peut-on voyager pour les loisirs en Europe ou ailleurs ?
  - Coronavirus et passeport vert : comment pourra-t-on voyager d'été ?
- Etc....



**94 notes envoyées aux adhérents**



## L'équipe des permanents



Le télétravail avait été instauré dès décembre 2018 à raison d'une journée tous les 15 jours. Équipés en ordinateur portable et connectés au serveur informatique, les collaborateurs des EdV, dès l'annonce du 1<sup>er</sup> confinement et aux préconisations gouvernementales, ont pu poursuivre de leur domicile leurs activités et répondre aux adhérents.

# Nos partenaires





# TravelPro

Pour l'année 2020, TravelPro formations a réalisé 157 journées de formation auxquelles ont participé 937 personnes soit plus de 6000 personnes formées depuis la création du centre de formation.

Le chiffre d'affaires HT est de 221 858 € en hausse par rapport à 2019 et un résultat net positif de 33 116 €.

L'année 2020 est une année de transformation pour TravelPro formations. Au mois d'Avril 2020, après l'annonce du premier confinement, l'ensemble des formations est entièrement digitalisé pour pouvoir être animé à distance sous la forme de classes virtuelles et des modules complémentaires de e-learning sont créés.

L'industrie du tourisme à ce moment-là est quasiment à l'arrêt, les agents de voyages se mobilisent et participent massivement à nos formations pour être prêts à la reprise de l'activité.

Les partenariats mis en place depuis 2017 avec l'OPCO compétences, ATR pour le tourisme responsable et SpeedMedia pour la formation de leurs utilisateurs, ont tous été renouvelés.

**Un nouveau partenariat a vu le jour : TravelPro formations est l'un des partenaires formation de l'IFTM Top Resa pour qui nous avons animé 4 ateliers de formation.**

**Le nouveau site internet de TravelPro formations a également vu le jour. Il est plus dynamique et plus accessible et c'est surtout un outil de d'accompagnement à la formation avec la création d'un espace formation dédié aux participants qui peuvent y retrouver l'ensemble des ressources pédagogiques étudiées.**

**Pour rappel, TravelPro formations propose 14 modules de e-learning dont 2 sur la France en partenariat avec Atout France et 27 formations (à distance ou en classe virtuelle) réparties en 6 grands thèmes : Management, Vente / Négo / production, Digital / technologie, Développement personnel, Gestion/ fiscalité et Développement Durable. Ce dernier thème s'est enrichi de nouvelles formations comme le climat, la RSE, le bien-être animal pour pouvoir répondre à une forte demande du secteur du tourisme.**

## Rapport annuel de 2020

### Les chiffres marquants de 2020

- 48 nouveaux adhérents, contre 61 en 2019
- Plus de 5728 avis rendus contre 4600 en 2019
- Un délai de traitement 177 jours contre 87 jours en 2019
- 62 % des dossiers concernent un billet d'avion
- 21% des dossiers concernent un forfait touristique
- 75 % des dossiers concernent une prestation achetée en ligne
- 96 % des avis sont acceptés par les deux parties
- 65% des dossiers sont en rapport avec le Covid
- 13% des dossiers sont en lien avec une avarie aérienne.

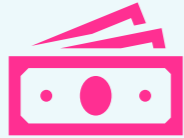
L'activité de la MTV a connu une année record en 2020, avec 18 332 demandes de médiation, soit une augmentation de 111% par rapport à 2019 et le total le plus important depuis la création de l'entité en 2011.

Cette forte augmentation est évidemment directement liée aux conséquences de l'épidémie de Covid 19, sur le tourisme et les transports (annulations de séjour, remboursements sous forme d'avoir, recommandations peu claires des différentes administrations...).

En outre, la MTV a également dû faire face à une réorganisation de son mode de fonctionnement (arrêt puis perturbation du trafic postal, difficultés imposées par les règles sanitaires et à l'activité en télétravail des équipes). Ce contexte difficile a inévitablement conduit à un allongement des délais de traitement des dossiers par la MTV.

En 2020, les demandes de médiation ont porté essentiellement sur les problématiques de remboursement des vols secs auprès des compagnies aériennes et le remboursement des voyages acquis auprès des agences de voyages.

La MTV a dû renforcer ses équipes et a en parallèle mené un travail de pédagogie auprès des professionnels sur leur droit et obligations vis-à-vis des consommateurs, afin de réduire les litiges.



# Les comptes 2020 et le budget 2021



**LES ENTREPRISES DU VOYAGE**  
**BILAN AU 31/12/2020**

ACTIF	2020			2019	PASSIF	2020	2019
	BRUT	AMORT & PROV.	NET				
<b>Autres immob. Incorporelles</b>	37 095	36 743	352	1 504			
<b>Immobilisations corporelles</b>							
Constructions	2 229 844	1 291 451	938 393	938 393	Fonds de dotation	126 533	126 533
Installations	442 238	387 899	54 339	74 044	Réserve résultat except.	173 602	173 602
Matériel informatique	84 625	74 059	10 566	17 757	Résultats antérieurs cumulés	1 380 923	1 037 625
Matériel et mobilier	45 621	43 073	2 548	3 426	Résultats Régions antérieurs cumulés	340 721	353 554
Immobilisations corp. avance/ en cours			64 808	6 850	Subventions Régions	0	0
Immobilisations Régions	30	0	30	30	Fonds dédiés CSR	0	0
					<b>TOTAL I</b>	<b>2 021 779</b>	<b>1 691 314</b>
<b>Immobilisations financières</b>					Provision conseils professionnels	24 934	24 934
Participations	38 000	0	38 000	16 217	Provision pour charges	242 576	228 836
Créances liées a des participations	264	0	264	264			
Dépôt de garantie	20 000	0	20 000	20 000			
<b>TOTAL I</b>	<b>2 897 717</b>	<b>1 833 225</b>	<b>1 129 300</b>	<b>1 078 485</b>	<b>TOTAL II</b>	<b>267 510</b>	<b>253 770</b>
Stock et en cours	0	0	0	0	Emprunts et dettes financières	46 930	46 930
Créances Régions	18 234	0	18 234	34 215	Dettes de fonctionnement	232 161	251 650
Créances diverses	121 248	0	121 248	121 500	Dettes de fonctionnement Régions	26 994	30 591
					Dettes fiscales et sociales	260 907	188 411
Disponibilités	1 600 496		1 600 496	1 182 617			
Disponibilités Régions	409 542		409 542	343 452			
Charges constatées d'avance	53 698		53 698	80 175	Produits constatés d'avance	102 347	40 927
<b>TOTAL II</b>	<b>2 203 218</b>	<b>0</b>	<b>2 203 218</b>	<b>1 761 959</b>	<b>TOTAL III</b>	<b>669 339</b>	<b>558 509</b>
<b>INSUFFISANCE III</b>					<b>EXCEDENT IV</b>	<b>313 800</b>	<b>343 299</b>
					Résultat Régions	60 090	-6 448
<b>TOTAL GENERAL (I + II + III)</b>	<b>5 100 935</b>	<b>1 833 225</b>	<b>3 332 518</b>	<b>2 840 444</b>	<b>TOTAL GENERAL (I + II + III + VI)</b>	<b>3 332 518</b>	<b>2 840 444</b>

## COMPTE DE RESULTAT 2020 et BUDGET 2021

PRODUITS	31/12/2020	31/12/2019	Budget 2021
Cotisations adhérents	1 316 875	1 338 515	1 290 000
Rétrocessions aux CSR	-131 687	-133 852	-129 000
Cotisations adhérents nettes	1 185 188	1 204 663	1 161 000
Cotisations affiliés & associés	42 385	19 550	40 000
Cotisations adhérents APST	10 400	25 400	0
<b>Cotisations</b>	<b>1 237 973</b>	<b>1 249 613</b>	<b>1 201 000</b>
AGFPN (financement dialogue social)	31 264	29 746	30 000
AFTRAL / AFT Partenariat			
Participation APST Assistance Juridique	25 000	25 000	25 000
Prestations services auprès de EDV communication	85 290	85 290	85 300
Partenariat IFTM / TOP RESA / MAP Pro	23 700	36 200	0
Refacturation collaborateurs partagés Mediation			
Refacturation collaborateurs partagés APST	42 759	41 843	43 000
Refacturation ECTAA au SETO	7 752	30 831	0
Refacturation diverses	15 900	33 567	15 000
Recettes locatives Catroux	206 751	219 755	220 000
<b>Produits divers</b>	<b>438 416</b>	<b>502 232</b>	<b>418 300</b>
<b>Produits de fonctionnement</b>	<b>1 676 389</b>	<b>1 751 845</b>	<b>1 619 300</b>
Produits exceptionnels de l'exercice	259	904	
Produits except. sur exercice antérieur	25 085	1 106	
<b>Produits exceptionnels</b>	<b>25 344</b>	<b>2 010</b>	<b>0</b>
Reprise de provision pour dépréciation titres	21 783		
Travel Pro Formation			
Reprise de provision pour départ à la retraite			
<b>Reprise sur provisions</b>	<b>21 783</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL PRODUITS hors Manifestations</b>	<b>1 723 516</b>	<b>1 753 855</b>	<b>1 619 300</b>
<b>Recettes Manifestations</b>	<b>0</b>	<b>235 592</b>	
Convention nationale		192 920	
Tour.Trophy/Conv.Régions/AG Régions		42 672	
<b>TOTAL PRODUITS</b>	<b>1 723 516</b>	<b>1 989 447</b>	<b>1 619 300</b>

## COMPTE DE RESULTAT 2020 et BUDGET 2021

CHARGES	31/12/2020	31/12/2019	Budget 2021
Fournitures	21 741	30 255	20 000
Prestations externes / Charges copro	25 005	12 154	27 000
Loyers matériel	1 578	1 575	2 000
Loyer bureaux et parkings	157 735	152 440	160 000
Entretien	32 451	30 114	40 000
Assurances	4 043	4 213	4 000
Documentations	5 134	3 368	5 000
<b>Consommations et services extérieurs</b>	<b>247 687</b>	<b>234 119</b>	<b>258 000</b>
Honoraires	163 752	182 249	240 000
Médiation Tourisme et Voyages	24 000	24 000	24 000
Publicité / Communication	43 815	29 581	0
Etudes	8 400	2 348	36 000
Dons et cadeaux	920	1 368	2 000
Déplacements, missions, réunions, frais salons	95 994	112 450	110 000
Affranchissements	9 040	9 984	10 000
Télécommunications	12 645	14 808	13 000
Services bancaires	2 452	2 890	3 000
Colisations (ECTAA,.....)	107 410	95 839	111 300
<b>Autres charges externes</b>	<b>468 428</b>	<b>475 517</b>	<b>549 300</b>
Taxes Diverses	14 931	14 009	15 000
<b>Taxes diverses</b>	<b>14 931</b>	<b>14 009</b>	<b>15 000</b>
Salaires & prov 13eme mois	461 312	464 773	500 000
Variation Prov,CP & charges soc et fiscales s/C P	-2 008	16 546	
Charges sociales et provisions	141 003	193 267	240 000
<b>Charges de personnel</b>	<b>600 307</b>	<b>674 586</b>	<b>740 000</b>
Amortissements / Immobilisations	30 265	29 733	40 000
Provision pour départ en retraite	13 740	25 429	14 000
<b>Amortissements et provisions</b>	<b>44 005</b>	<b>55 162</b>	<b>54 000</b>
<b>Charges de fonctionnement</b>	<b>1 375 358</b>	<b>1 453 393</b>	<b>1 616 300</b>
Provision titres participation			
Intérêts sur emprunt		334	3 000
<b>Charges financières</b>	<b>0</b>	<b>334</b>	<b>3 000</b>
Subventions accordées	5 000		
Charges exceptionnelles de l'exercice	20	69	
Charges sur exercice antérieur	2 182	500	
Provision créances antérieures	27 156		
<b>Charges exceptionnelles</b>	<b>34 358</b>	<b>569</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL CHARGES hors Manifestations</b>	<b>1 409 716</b>	<b>1 454 296</b>	<b>1 619 300</b>
<b>Dépenses Manifestations</b>	<b>0</b>	<b>191 852</b>	
Convention nationale		132 110	
Tour.Trophy/Conv.Régions/AG Régions		59 742	
<b>TOTAL CHARGES</b>	<b>1 409 716</b>	<b>1 646 148</b>	<b>1 619 300</b>

## COMPTE DE RESULTAT 2020 et BUDGET 2021

	31/12/2020	31/12/2019	Budget 2021
Cotisations	1 237 973	1 249 613	1 201 000
Produits divers	438 416	502 232	418 300
Produits exceptionnels	25 344	2 010	0
Reprise sur provisions	21 783	0	0
<b>Total Produits</b>	<b>1 723 516</b>	<b>1 753 855</b>	<b>1 619 300</b>
Consommation et services extérieurs	247 687	234 119	258 000
Autres charges externes	468 428	475 517	549 300
Impôts	14 931	14 009	15 000
Charges de personnel	600 307	674 586	740 000
Amortissements et provisions	44 005	55 162	54 000
<b>Charges d'exploitation</b>	<b>1 375 358</b>	<b>1 453 393</b>	<b>1 616 300</b>
<b>Charges financières</b>	<b>0</b>	<b>334</b>	<b>3 000</b>
<b>Charges exceptionnelles</b>	<b>34 358</b>	<b>569</b>	<b>0</b>
<b>Total Charges</b>	<b>1 409 716</b>	<b>1 454 296</b>	<b>1 619 300</b>
<b>Résultat</b>	<b>313 800</b>	<b>299 559</b>	<b>0</b>
Recettes Manifestations	0	235 582	0
Dépenses Manifestations	0	191 852	0
<b>RESULTAT Manifestations</b>	<b>0</b>	<b>43 740</b>	<b>0</b>
<b>Total des produits</b>	<b>1 723 516</b>	<b>1 989 447</b>	<b>1 619 300</b>
<b>Total des charges</b>	<b>1 409 716</b>	<b>1 646 148</b>	<b>1 619 300</b>
Résultat CSR	60 090	6 447	
<b>EXCEDENT / DEFICIT</b>	<b>373 890</b>	<b>336 852</b>	<b>0</b>