

LES ENTREPRISES DU VOYAGE



CONSEIL DES TOUR OPERATEURS

Relevé de décisions de la réunion du mercredi 10 mai 2017

Sont présents:

- Marie BANDER
- François-Xavier de BOÜARD
- Michel JEAN-RICHARD
- Adeline KURBAN FIANI
- Stéphane LE PENNEC
- Jean-Luc MAURY LARIBIERE
- Jean-François MICHEL
- Lionel RABIET
- Richard SOUBIELLE
- Mumtaz TEKER
- Laurent VIALON

Sont excusés :

- Olivier ABERGEL
- Laurent BAILLIEUL
- Bertrand BILLEREY
- Caroline PELTIER

Sont également présents :

- Valérie BONED
- Catherine BUQUET
- Jean-Marc ROZÉ

Ordre du jour :

1. Calendrier des Conseils 2017
2. Fonctionnement & Initiatives
3. Fichier Producteurs EdV
4. Le nouveau Baromètre EdV
5. Les différents métiers représentés au Conseil des TO
6. Coordination avec le SETO
7. TO en régions
8. Transposition de la Directive Européenne sur les voyages à forfait
9. IATA
10. ALITALIA
11. Questions diverses.

Richard SOUBIELLE remercie de leur présence les membres du Conseil pour cette 1^{ère} réunion.

- 1. Calendrier des Conseils**
- 2. Fonctionnement & initiative**

Richard SOUBIELLE propose de réunir le Conseil tous les deux mois, soit environ 6 fois par an, en coordonnant si possible les réunions du Conseil des TO avec celles du CA, (un calendrier va être établi prochainement) et d'organiser des conférences téléphoniques en cas de sujets urgents à traiter.

Par ailleurs, un groupe a été constitué sur l'application WhatsApp pour tout échange rapide.

- 3. Fichier Producteurs EdV**

Avec la création des Conseils, il a été demandé aux adhérents de spécifier leurs activités. Il ressort sur les réponses reçues concernant les tour-opérateurs : 130 se sont déclarés en activité principale et 160 en activité secondaire.

- 4. Le nouveau Baromètre EdV**

Richard SOUBIELLE rappelle que ce Baromètre mesure mensuellement l'activité tourisme des agences de voyages online et offline.

Le poids de la distribution online progressant, les EdV ont décidé d'agréger les données d'Orchestra avec celles de Gestour, permettant ainsi d'avoir un Baromètre reflétant la réalité du marché.

Sont disponibles sur le site www.entreprisesduvoyage.org, le Baromètre de mars 2017 et un cumul de janvier à mars 2017.

Richard SOUBIELLE précise que le Baromètre évoluera afin d'intégrer l'activité croisières et les vols secs.

- 5. Les différents métiers représentés au Conseil des TO**

Du fait des différents métiers représentés au Conseil des TO, des points spécifiques seront traités en plus des sujets transversaux (social, juridique, ...) concernant l'ensemble des métiers.

- 6. Coordination avec le SETO**

Richard SOUBIELLE propose que Mumtaz TEKER coordonne les relations avec le SETO. Ce qui est accepté par l'ensemble des membres du Conseil.

Mumtaz TEKER accepte et précise que le Président du SETO siège dorénavant au conseil d'administration des Entreprises du Voyage.

Richard SOUBIELLE demandera au SETO de venir s'exprimer au Conseil sur des sujets spécifiques

7. TO en régions

Richard SOUBIELLE précise que des entreprises du tour operating sont situées en province. Il y a donc lieu d'avoir un fichier de contacts afin de mieux appréhender la réalité.

8. Transposition de la directive voyages à forfait

Valérie BONED rappelle que le texte de la directive doit être transposé au plus tard au 1^{er} janvier 2018 avec une application au 1^{er} juillet 2017.

Elle précise que cette directive renforce les droits du consommateur.

Dans la dernière version du texte transmis par la DGE il n'est pas fait mention de la responsabilité de plein droit ; le texte repris est celui de la directive. Néanmoins, elle signale qu'il y aura certainement arbitrage ministériel sur ce point.

Concernant les frais d'annulation, la directive précise que le barème doit être conforme à la réalité.

Valérie BONED précise les EdV et le SETO vont travailler sur plusieurs barèmes de référence en fonction de l'activité.

Une discussion s'engage sur la résiliation par le client sans le paiement de frais d'annulation s'il considère qu'il y a un risque au lieu de destination ou à proximité immédiate. Cette notion étant imprécise, il est à craindre que les consommateurs soient incités à annuler plus facilement.

Les organisateurs seront contraints d'inclure ce risque dans les prix des forfaits.

9. IATA

Jean-Marc ROZÉ rappelle que les critères financiers sont discutés au sein de l'APJC, organisme paritaire constitué de représentants des compagnies aériennes et d'agents de voyage. Les EdV sont observateurs dans les réunions.

Concernant la fréquence des paiements sans contrepartie, des pistes juridiques sont étudiées.

Concernant la norme PCI DSS, les EdV sont intervenues auprès de IATA pour reporter du 1^{er} juin 2017 au 1^{er} mars 2018 l'exigibilité de conformité de cette norme.

Ce délai supplémentaire doit permettre aux agences d'entamer et de mener à bien les procédures nécessaires pour se mettre en conformité avec cette norme visant à sécuriser les données sensibles des cartes de crédit de leurs clients.

François-Xavier de BOÜARD précise que l'objectif de IATA est d'avoir un minimum d'émetteurs.

Richard SOUBIELLE signale également que les dispositions de IATA sont très contraignantes en cas de cession/transmission d'entreprise.

Par ailleurs, de nouvelles formes d'accréditation sont en cours de discussion pour mise en place en 2018.

10. ALITALIA

Jean-Marc ROZÉ précise que suite au placement sous administration extraordinaire de la compagnie (procédure similaire au chapitre 11 aux USA), l'Etat Italien est intervenu sous forme d'un prêt de 600 millions d'euros aux conditions du marché.

La compagnie a fourni le dépôt demandé par IATA.

Jean-Marc ROZÉ signale qu'il va être demandé à IATA si les agences de voyages seront protégées par ce dépôt en cas d'arrêt d'ALITALIA.

Il rappelle que les procédures en référé ne peuvent être lancées qu'en cas de faillite des compagnies. Si cela devait se faire, il ne serait possible de bloquer les paiements au BSP que sur une semaine et demie du fait du paiement bimensuel au BSP.

IATA peut demander de déduire aux agences de déduire de leur règlement les billets émis et non volés.

11. Questions diverses

VATOL

VATOL « valeur ajoutée des tour-opérateurs » est un projet de charte d'engagements de qualité vis-à-vis des clients, élaborée par le SETO.

Affichage des prix (cf. note en pièce jointe)

Valérie BONED attire l'attention sur un arrêté du 10 avril relatif à l'affichage des prix des transports aériens, ferroviaires et maritimes, applicable au 1^{er} juillet 2017.

Congrès

Richard SOUBIELLE rappelle que le Congrès se tiendra à Lille du 22 au 24 novembre 2017.