

LES ENTREPRISES DU VOYAGE



CONSEIL DU VOYAGE D’AFFAIRES

Relevé de décisions de la réunion du 30 mai 2017

Sont présents:

- Jérôme COLIVET (GLOBAL BUSINESS TRAVEL France/AMERICAN EXPRESS VOY. D’AFFAIRE)
- Frédéric GARCIA (JPF TRAVEL)
- Jean KORCIA (Président de MANOR)
- Adeline FIANI (KT TOURISME ET VOYAGES)
- Michelle LAGET HERBAUT (VOYAGES C. MATHEZ)
- Pénélope RAMBAUD (RAMBAUD VOYAGES)
- Isabelle RECH FRANCIS (CWT France)

Sont excusés :

- Laurent BAILLEUL (NOREST VOYAGES)
- Michel DINH (HAVAS VOYAGES)
- Jean-Pierre LORENTE (NEIGE ET SOLEIL – BLEU VOYAGES)
- Valérie SASSET (BCD TRAVEL)

Sont également présents :

- Valérie BONED
- Catherine BUQUET

Ordre du jour :

1. Transposition de la directive européenne sur les voyages
2. Impact de l’entrée en vigueur de la «payment service directive» et le SCA (Strong Customer Authentication)
3. Points à aborder lors des réunions du conseil voyage d’affaires/Organisation
4. Prochaines réunions
5. Divers

Isabelle RECH FRANCIS, Présidente du Conseil ouvre la séance à 9H00 et souhaite la bienvenue aux membres de ce tout nouveau conseil

Chacun des membres se présente.

Isabelle RECH FRANCIS précise que ce Conseil a pour objectif de traiter les points spécifiques au voyage d'affaires et de les transmettre au Conseil d'Administration, dans le respect des règles de concurrence.

Avant d'aborder les points à l'ordre du jour, Jean-KORCIA évoque la communication faite auprès des agences vendredi dernier par British Airways (groupe IAG) concernant la taxation de 9,5 € qui sera appliquée à partir du 1^{er} novembre 2017 sur les réservations effectuées via un GDS.

Après une discussion sur les conséquences de cette décision, notamment en termes de coûts et charges supplémentaires pour les agences, le Conseil souhaite que les Entreprises du Voyage réagissent rapidement par un communiqué auprès du groupe IAG prenant acte de cette décision et déplorant le manque de concertation et d'information préalable des professionnels.

Le Conseil propose également que les EDV se rapprochent des GDS, notamment AMADEUS, impactés par cette nouvelle mesure pour avoir leurs réactions à ce sujet.

Michelle LAGET-HERBAUT rappelle que IATA a imposé cette année le paiement bi mensuel du BSP, ce qui pose des problèmes à de nombreuses agences.

Isabelle RECH FRANCIS souligne que les résolutions IATA sont imposées aux agences de voyages. L'APJC est normalement l'instance de discussion entre les compagnies aériennes, IATA et les agences de voyages mais de l'aveu même des participants à l'APJC, il s'agit plus d'une chambre d'enregistrement que d'un réel débat. Les représentants des agences de voyage au sein de l'APJC ont peu de pouvoir de discussion et de décision.

Pour remédier à cette situation, des pistes juridiques sont étudiées tant au niveau de l'abus de position dominante que des clauses dites « abusives » : des contrat d'adhésion. Les président des EDV suit ce dossier de près.

Jean KORCIA évoque également l'attitude arbitraire de IATA qui bloque les émissions des agences dès le premier retard de paiement sans discussion et laisser de délai aux agences pour se justifier.

Isabelle RECH FRANCIS propose également d'étudier le fonctionnement de l'APJC pour voir dans quelle mesure il serait possible de renforcer le poids des agences de voyages. Elle va prendre contact à ce sujet avec Valérie SASSET, Présidente de la Commission Transport.

Pénélope RAMBAUD attire l'attention du conseil sur le problème de recrutement de billettistes de voyages d'affaires et la nécessité de proposer une formation à ce poste

Après discussion, Frédéric GARCIA se propose d'élaborer une fiche descriptive de ce poste.

Valérie BONED précise qu'elle est en contact avec les écoles de formation et qu'une tel formation peut être également étudiée avec TravelPro formations.

Il est également proposé que des membres des Entreprises du Voyage puissent présenter dans les écoles et facultés ce métier de billettistes de voyages d'affaires et plus généralement les métiers liés à notre industrie.

1. Transposition de la directive voyage à forfait

Isabelle RECH FRANCIS rappelle que la nouvelle directive ne porte que sur les forfaits et renforce le droit des consommateurs.

Le voyage d'affaires est exclu de la directive et donc de sa transposition en droit français s'il existe une convention générale entre l'agence et son client.

La directive concerne les « packages » mais, dans la mesure où la législation française concerne l'ensemble des prestations de voyage, il a été demandé d'exclure également le voyage d'affaires en cas de vente de produits « secs ». En effet contrairement au consommateur le client Corporate n'a pas besoin de protection.

Néanmoins, la position des Entreprises du Voyage est que les agences de voyage d'affaires soient immatriculées au Registre des opérateurs de voyages d'Atout France, sans pour autant être soumis à l'ensemble des dispositions applicables aux opérateurs de voyages et notamment sans avoir besoin d'une garantie financière, afin d'avoir une profession unifiée.

Valérie BONED précise que la transposition doit être effective au 1^{er} janvier 2018 et la directive sera applicable au 1^{er} juillet 2018.

2. Impact de l'entrée en vigueur de la « payment service directive » et le SCA (Strong Customer Authentication)

Isabelle RECH FRANCIS précise que l'Autorité bancaire européenne s'apprête à publier de nouvelles normes techniques relatives à la façon d'utiliser les cartes de crédit pour diminuer la fraude. Ces dispositions sont susceptibles d'avoir des conséquences sur l'utilisation des cartes B2B. L'ECTAA a été saisie de ce point et demande la contribution des EDV.

3. Prochaines réunions

Les prochaines réunions se tiendront à 9H00 aux Entreprises du Voyage les :

18 juillet – 19 septembre – 7 novembre et 19 décembre 2017

4. Divers

PCI DSS

Suite à la note adressée en début d'année par IATA aux agences relative à la conformité des Agents agréés qui opèrent dans le cadre du BSP avec les normes de sécurité de l'industrie des cartes bancaires (PCI DSS – Payment Card Industry Data Security Standard), les Entreprises du Voyage ont demandé un report de la mise en conformité, initialement prévue le 1^{er} juin 2017, au 1^{er} mars 2018. IATA a accepté de ne pas appliquer de sanction avant cette date.

Il est néanmoins nécessaire que les entreprises agréées IATA prennent dès à présent les dispositions pour être conformes à cette normes ; il s'agit d'un projet lourd qui implique la revue de l'ensemble des process de l'entreprise.

Isabelle RECH FRANCIS suggère que EdV contacte le cas échéant des cabinets spécialisés en certification pour avoir des informations sur le coût et le temps de mise en place, information à communiquer aux adhérents. Cette proposition va être soumise au Conseil d'Administration.

Charte d'Ethique

Isabelle RECH FRANCIS suggère que les Entreprises du Voyage dispose d'une charte d'éthique et de déontologie, comme la plupart des syndicats et associations professionnelles. Le conseil du voyage d'affaires y est favorable