

# LES ENTREPRISES DU VOYAGE

## CONSEIL DU VOYAGE D'AFFAIRES

### Relevé de décisions de la réunion du 7 novembre 2017

#### Sont présents:

- Christine BAAL, Présidente Comité Affaires aériennes ECTAA
- Jean-Christophe CARETTE (HOGG ROBINSON France)
- D'AFFAIRE)
- Michel DINH (HAVAS VOYAGES)
- Frédéric GARCIA (JPF TRAVEL)
- Michelle LAGET HERBAUT (VOYAGES C. MATHEZ)
- Jean-Pierre LORENTE (NEIGE ET SOLEIL – BLEU VOYAGES)
- Pénélope RAMBAUD (RAMBAUD VOYAGES)
- Isabelle RECH FRANCIS (CWT France)
- Valérie SASSET (BCD Travel)

#### Sont excusés :

- Laurent BAILLEUL (NOREST VOYAGES)
- Jérôme COLIVET (GLOBAL BUSINESS TRAVEL France/AMERICAN EXPRESS VOY. FRANCIS GALLO (MANOR)
- Vincent GODARD (HOGG ROBINSON France)
- Jean KORCIA (Président de MANOR)
- Adeline FIANI (KT TOURISME ET VOYAGES)
- Valérie SASSET (BCD TRAVEL)
- Antoine WALTER (EGENCIA)

#### Sont également présents :

- Valérie BONED
- Catherine BUQUET

#### Ordre du jour :

1. Transposition de la directive Voyages à forfait
2. Norme NDC
3. Formation billettiste
4. Questions diverses

Isabelle RECH FRANCIS, Présidente du Conseil ouvre la séance à 9H00 et souhaite la bienvenue aux membres.

## **1. Transposition de la directive Voyages à forfait**

Isabelle RECH FRANCIS rappelle que la transposition en droit français de la directive européenne sur les forfaits est en cours. Elle confirme que la transposition prévoit bien, comme la directive, l'exclusion du voyage d'affaires de cette réglementation à partir du moment où il y a une convention générale et que c'est dans un cadre professionnel.

Par contre, l'obligation d'immatriculation auprès du registre des opérateurs de voyages est maintenue, ce qui implique la fourniture d'une assurance RCP et d'une garantie financière.

La garantie financière sert à rembourser le client lors de la défaillance d'une agence, mais le voyages d'affaires sera exclu de cette garantie.

Il faudra examiner dans ces conditions ce que devront fournir ou non en matière de garantie les opérateurs de voyages qui ne font que du voyages d'affaires. En temps utile, après la promulgation de la nouvelle loi, il sera utile de discuter de ce point avec l'APST principal garant du marché.

Valérie BONED rappelle que le 1<sup>er</sup> janvier 2018 la transposition sera effective en droit français et mise en œuvre le 1<sup>er</sup> juillet 2018.

## **2. Norme NDC**

Le Conseil revient sur l'annonce faite très récemment par le groupe Air France de mettre en place une offre NDC permettant une connexion directe aux offres de la compagnie et d'appliquer d'une surcharge de 11 € par aller simple à compter du 1<sup>er</sup> avril 2018 pour les ventes faites sur les GDS. Cette annonce intervient après des dispositions similaires prises par les groupes LH et IAG.

Michel DINH constate que NDC va déstabiliser la distribution pour 3 raisons : baisse des revenus GDS, augmentation des coûts s'il est nécessaire de bâtir une connexion directe, destruction de la productivité.

Il ajoute qu'il n'y a aucune certitude quant à la date de mise en œuvre des connexions directes annoncées par les compagnies, et aucune information précise à ce sujet. Lors de l'APG World Connect à Monaco, IAG a indiqué ne pas être prêt à fournir leur offre mais applique néanmoins une surcharge pour les réservations GDS depuis début novembre.

Enfin ce système va aboutir à une discrimination par canaux et par distributeur, tout le monde n'aura pas accès à la même offre ni aux mêmes conditions. .

Valérie SASSET signale que ce sujet est traité au sein de la commission Transport. Le sentiment général est d'un retour en arrière, avant l'apparition des GDS, avec une offre fragmentée.

Elle précise qu'à date, la seule réalité est celle de l'augmentation des prix des billets réservés via la GDS.

Michel DINH précise qu'aujourd'hui aucun connecteur ne sait travailler dans les deux univers (NDC et GDS) et qui sait les mixer. Exemple : un collaborateur travaillant sur un plateau d'affaires, en fonction des compagnies aériennes, devra réserver un aller sur NDC et un retour sur GDS, d'où une perte de productivité importante (au moins pour les deux années à venir).

Pour Valérie SASSET, le voyage d'affaires va devoir s'adapter, se réorganiser et trouver des nouveaux modèles pour compenser la perte de productivité.

Le Conseil débat de la position des EdV face à ce changement : : que doivent faire les EdV ? Discussion avec qui, Air France, GDS ? Dans quel but ? Il serait bien qu'Air France et les GDS viennent expliquer leur vision.

Valérie SASSET signale qu'Air France est venue expliquer son projet mais il a été constaté qu'elle n'est pas prête. Les compagnies aériennes ont décidé de mener leur projet sans tenir compte des problèmes rencontrés par les agences.

Elle rappelle qu'Air France vient de sortir un nouveau Code de conduite sans concertation et discussion avec les EdV. Les EdV ont demandé à être consultés lors des prochains amendements du Code de conduite, mais sans certitude.

Le problème n'est pas la norme NDC, c'est le temps imparti pour la mise en place dans les agences alors que les compagnies aériennes et les agrégateurs ne sont pas prêts.

Michel DINH signale que dans les contrats 2018 proposé par le groupe AF, il est précisé que c'est à la demande des agences que ce nouveau modèle NDC est mis en place, ce qui est inexact.

Valérie SASSET ajoute que dans le format NDC, le ticketing est fait par la compagnie aérienne. Il y a donc un déplacement du PNR et de la data.

Christine BAAL confirme que les agences perdraient la propriété du PNR. Les données des profils seront recréées sur le portail NDC mis à la disposition des agences.

Elle signale qu'aujourd'hui la distribution de Lufthansa via NDC (mis en place il y a 2 ans) ne représente que 44 % de leur offre car techniquement LH n'a pas encore la solution pour proposer la totalité de son offre. L'offre disponible via NDC aujourd'hui, est uniquement sur les vols opérés, marqués (n° du vol du transporteur) et sur la plaque du même transporteur (les 3 éléments doivent être réunis).

Un des nouveaux rôles des GDS va probablement être d'agrégater les différentes APIs proposées par les compagnies aériennes qui permettront d'accéder à leurs offres, et de garder les messages comptables.

Ce nouveau modèle ne change pas le BSP. Toutes les ventes sur NDC seront sur le reporting BSP.

En matière de perte de productivité, les ventes faites sur NDC ne génèrent pas de message comptable permettant d'alimenter les back office.

NDC génère une problématique économique plus que technique. Un nouveau modèle économique va se créer. Aujourd'hui des incentives sont versées par les GDS aux agences de voyages. Demain, il est probable que les agences devront payer pour avoir l'accès à l'offre via des agrégateurs (GDS ou autres), et que les agences devront négocier l'accès à l'offre avec les compagnies aériennes.

Christine BAAL signale qu'en 2018 il y aura également une révision du code de conduite des GDS. Elle rappelle que l'ECTAA a attaqué LH sur le fait que cette compagnie propose au travers de son portail, l'offre de 4 compagnies avec chacune leur propre immatriculation en qualité de transporteur. Ce qui constitue un GDS. Tout GDS qui doit proposer un affichage neutre représentant l'ensemble des opérateurs sur une ligne. 70 députés européens ont fait porter la plainte comme question orale au niveau du Parlement Européen. Elle va être débattue le mois prochain.

Face au NDC, Christine BAAL signale que les SBT sont dans le même cas que les agences de voyages. Aujourd'hui le client qui utilise le SBT, arrive sur le GDS. A ce jour, très peu de SBT ont développé les APIs proposés par LH.

Christine BAAL attire l'attention sur l'étude réalisée au niveau d'ECTAA sur les coûts de distribution des compagnies aériennes (document transmis par mail avant la réunion de ce jour). Cette étude peut permettre aux agences d'argumenter dans le cadre de la négociation des contrats bi-latéraux pour compenser les pertes de revenus liées à l'utilisation de NDC.

Dans tous les cas, le Conseil considère que le délai laissé par Air France aux agences de voyages face à un tel changement économique et technologique est beaucoup trop court. Il convient d'en demander le report.

Enfin, dans le cadre de ces changements, il serait utile de communiquer sur la valeur ajoutée de l'agence de voyages TMC, le client étant pénalisé par la fragmentation de l'offre.

### **3. Formation billettiste**

Valérie BONED rappelle que la question de la pénurie de billettistes avait été soulevée dans ce Conseil lors d'une précédente réunion.

L'EPT/IFAV sollicitée dans le cadre du partenariat avec EdV a adressé une première ébauche d'une formation de billettiste d'une durée de 280 heures (cf. document joint).

Valérie BONED demande aux membres du Conseil qui le souhaitent de participer à un groupe de travail qui définira les besoins concrets et le contenu de la formation. Des dates seront proposées pour une réunion du groupe de travail.

Cette formation de billettiste pourra être mise en place rapidement.

### **4. Questions diverses**

Frédéric GARCIA suggère de traiter les bonnes pratiques de la TVA.

Valérie BONED signale que Thierry VIALANEIX est intervenu au Conseil des Organismes de congrès, séminaires sur leurs propres problématiques TVA.

Ce type d'intervention pourrait être fait au sein du Conseil du Voyage d'affaires.

\*\*\*\*\*

Prochaine réunion : 14 décembre à 9H00 aux Entreprises du Voyage