



Rapport moral
2015

SOMMAIRE

	Page
Introduction	2
SNAV-les Professionnels du Voyage : l'organisme représentatif des Agences de Voyages et des Tour-Opérateurs	3
SNAV-les Professionnels du Voyage : son organisation	4
– Le Conseil d'Administration	4
– Les Conseils Exécutifs de Métiers	5
✓ Conseil Exécutif des Producteurs	5
✓ Conseil Exécutif des Distributeurs	6
– Le Comité des Régions	7
– Les Commissions Techniques et les Délégations :	8
✓ Commission Air	8
✓ Commission Rail	9
✓ Délégation Observatoire économique	10
✓ Délégation Commerce illégal	10
✓ Délégation Veille technologique	12
✓ Commission Paritaire des Affaires Sociales	12
✓ Commission Paritaire Nationale Emploi Formation	13
✓ Commission Juridique	14
✓ Commission Fiscale	14
La Cellule de Crise	18
Les Permanents de SNAV-les Professionnels du Voyage	19
SNAV-les Professionnels du Voyage : interlocuteur privilégié des Pouvoirs publics et des organismes touristiques	20
SNAV-les Professionnels du Voyage : sa présence dans les Instances Internationales	21
SNAV-les Professionnels du Voyage : les Adhérents en quelques chiffres	23
SNAV-les Professionnels du Voyage : des services aux Adhérents	24
SNAV-les Professionnels du Voyage : vers les clients de ses Adhérents	25
Les Journées des Entrepreneurs du Voyage	28
La Communication & Evénements	30
La Communication Internet	39

Introduction

Conformément aux dispositions statutaires, le rapport d'activités vise à rendre compte des actions de SNAV – les Professionnels du Voyage.

Il s'agit de présenter les principaux dossiers qui ont mobilisé vos élus ainsi que les permanents de l'organisation sur l'exercice 2015, au niveau du Conseil d'Administration, des Conseils Exécutifs de Métiers, des Commissions Techniques, des Délégations et du Comité des Régions.

Ces travaux s'inscrivent dans le cadre de l'objet social du SNAV qui est d'une part, la représentation des intérêts de notre profession, de nos entreprises et de nos métiers, et d'autre part, le développement de notre industrie.

A ceci s'ajoute l'activité quotidienne de SNAV–les Professionnels du Voyage au service de ses adhérents au travers de sa Plate-forme de Services, que cela soit au niveau de son « expertise juridique » ou de son « expertise métier ». Cette Plate-forme de Services trouve son prolongement dans l'espace professionnel du site internet www.snav.travel.

SNAV-les Professionnels du Voyage : l'organisme représentatif des Agents de Voyages et des Tour-Opérateurs

SNAV-les Professionnels du Voyage

représente l'ensemble de la profession des agents de voyages. En son sein, il regroupe au travers des Conseils Exécutifs de Métiers, les activités de la Distribution et de la Production sous toutes leurs formes.

SNAV-les Professionnels du Voyage

est l'interlocuteur privilégié des Pouvoirs Publics dans le cadre de l'élaboration des textes législatifs et réglementaires qui régissent la profession.

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

Il assiste ses adhérents dans les domaines juridique, fiscal, social et des litiges.

Il représente les agents de voyages au sein des instances régionales et nationales afférentes au tourisme.

Il est, enfin, 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.

SNAV-les Professionnels du Voyage : son organisation

SNAV–les Professionnels du Voyage est composé de :

- Un Conseil d'Administration,
- Deux Conseils Exécutifs de Métiers (Producteurs et Distributeurs),
- Un Comité des Régions.

Le Conseil d'Administration est présidé par Jean-Pierre MAS, élu le 23 avril 2014.

Le Conseil comprend :

- Le Président de SNAV – les Professionnels du Voyage,
- Cinq représentants de chacun des deux Conseils Exécutifs de Métiers,
- Trois représentants du Comité des Régions,
- Le Président de l'APST.

Le Conseil a élu en son sein Richard SOUBIELLE, Vice-Président et Olivier ABERGEL, Trésorier.

Le Conseil d'Administration s'est réuni à 11 reprises durant l'année 2015.

Le Conseil Exécutif des Producteurs

Président : Mumtaz TEKER

Vice- Présidente : Anne YANNIC

Trésorier : Jacky MORALI

Son Bureau s'est réuni 5 fois dans l'année (janvier, mars, juin septembre et novembre).

Il est constitué des collèges suivants :

Producteurs traitant plus de 20.000 passagers/an, représentés par :

- Didier BLANCHARD, Partir
- Stéphane LE COZ, TUI France
- Stéphane LE PENNEC, Salaün Holidays
- Marie-Laurence VIEULLE-FERAL, Voyages Fram (jusqu'en novembre 2015)

Producteurs traitant moins de 20.000 passagers/an, représentés par :

- Jacques JUDEAUX, East-West-Travel/Australie Tours
- Laurent LHOMME, Dunois Voyages
- Richard SOUBIELLE, Alest Voyages
- Mumtaz TEKER, Teker SA

Producteurs de groupes et voyages spécifiques, représentés par :

- Laurent DURET, Missaé
- Jean-François MICHEL, Cap Monde
- Jacky MORALI, Amerasia
- Cécile PEREZ, Couleurs du Monde

Producteurs Destination France, représentés par :

- Olivier ABERGEL, Travelfactory
- Didier MARCEILLAC, Slot in France « Houlala », remplacé en novembre 2015 par Florent DARGNIES, 4 Roues sous 1 Parapluie,

Producteurs Réceptif-DMC, représentés par :

- Philippe COHEN, GMT
- Balan KOLAZHI, Travel Définition – Définition Asie
- Brigitte LAGET BAILET, Voyages C. Mathez
- Anne YANNIC, remplacée en novembre 2015 par Paul ROLL, Paris CityVision
- Ralf ZIMEN, Voyages Mirabeau

Le Conseil Exécutif des Distributeurs

Présidente : Christine BAAL

Vice-Président : Didier MUNIN

Trésorière : Adriana MINCHELLA

Son Bureau s'est réuni 5 fois dans l'année (janvier, avril, juillet, septembre et novembre).

Il est constitué des collègues suivants :

Agences Indépendantes, représentées par :

- Bertrand BILLEREY, Fab Travel
- Antonio DONSANTI, Croisirama
- Muhammet DURSUN, E.T.E. FLY
- Didier MUNIN, Boiloris

Réseaux Volontaires, représentés par :

- Patricia CHASTEL, SelectourAfat
- Jean KORCIA, Manor
- Adriana MINCHELLA, Cediv

Réseaux Industriels, représentés par :

- Christine BAAL, American Express Voyages d'Affaires
- Patrick MILHARO, Fram Agence
- Caroline PROUST, Egencia
- Isabelle RECH FRANCIS, CWT France
-

Grande Distribution, représentée par :

- Bernard BOISSON, Leclerc Voyages
- Isabelle CORDIER, Carrefour Voyages
- Nathalie SAUREL, Voyages Auchan

Agences en Ligne, représentées par :

- Sophie BARRÉ, Voyages-sncf.com
- Alain de MENDONÇA, Karavel
- Yannick FAUCON, VLC Travel/Resaneo
- Jean-Marc FOLLINET, Cap Juniors /KDI

Les réunions de septembre et novembre ont été l'occasion de réunir les membres des Bureaux des 2 Conseils Exécutifs afin d'échanger sur des sujets communs.

Des représentants de la Mission PNR sont venus présenter le système API/PNR, fichier de contrôle des déplacements aériens qui sera géré par un service spécifique. Ce système s'applique aux vols à destination et en provenance de pays étranger.

Ils ont pris note des observations faites par les professionnels du voyage.

Le Comité des Régions

Président : Jean-Luc DUFRENNE

Trésorière : Françoise REVIL

3 réunions se sont tenues au cours de l'année 2015.

Il est composé de **9 Présidents de Régions** :

Antilles-Guyane	Présidée par Valérie AMBROISE jusqu'en avril 2015, puis par Philippe CALMELS
Centre Ouest	Présidée par Ghislain CHAIGNE
Grand Est	Présidée par Françoise REVIL
Ile-de-France	Présidée par Michelle LAGET HERBAUT
La Réunion	Présidée par Catherine FRECAUT
Méditerranée	Présidée par Lucien SALEMI
Sud-Ouest	Présidée par Georges CID
Nord/Normandie	Présidée par Jean-Luc DUFRENNE
Rhône-Alpes	Présidée par Danièle ARMANHAC

Les Commissions Techniques et les Délégations

SNAV-les Professionnels du Voyage, ce sont également :

- **des Commissions Techniques et des Délégations** qui se réunissent régulièrement tout au long de l'année. Les Commissions techniques sont ouvertes à l'ensemble des adhérents.
- **des Délégations constituées** d'experts dans leur domaine. Elles sont sous la responsabilité d'un élu désigné pour sa compétence à appréhender les problématiques concernées.

Commission Air présidée par Valérie SASSET

La Commission AIR s'est réunie 6 fois au cours de cette année et a été ponctuée par la présence d'intervenants tels qu'Elisabeth RUFF de BRITISH AIRWAYS, de Georges RUDAS d'AMADEUS, de Jean-Pierre SAUVAGE du BAR, d'Henri HOURCADE d'AIR FRANCE et d'Hélène ABRAHAM de HOP, venus échanger avec le réseau de distribution et présenter leur politique commerciale.

Les sujets suivants ont été abordés lors des réunions :

- Le dossier Lufthansa (frais GDS),
- La défaillance des compagnies aériennes,
- La surcharge carburant,
- Le projet NEW GEN ISS de IATA,
- La politique d'ADM des compagnies aériennes,
- La mise en œuvre du PNR européen,
- Le suivi de la réglementation européenne en liaison avec ECTAA.

Des groupes de travail se sont tenus dans le cadre du FAG (financial advisory group), émanation de l'APJC pour négocier les nouveaux critères financiers qui rentreront en vigueur au 1^{er} juillet 2016.

Les principaux critères à respecter afin d'être dispensé de caution bancaire sont :

- Un ratio de liquidité fixé à 1 au lieu de 1,10 en 2015,
- Un résultat d'exploitation (EBITDA) positif.

Autre nouveauté : le règlement du BSP deviendra bimensuel au mois d'avril 2017.

A noter que la France était le dernier grand pays européen en règlement mensuel du BSP

Ces nouveaux critères ont fait l'objet d'une présentation lors des Journées des Entrepreneurs du Voyage à Marseille.

Commission Rail présidée par Christine BAAL

La Commission s'est réunie régulièrement tout au cours de l'année.

De plus, l'année a été ponctuée par de nombreux travaux dans le cadre des négociations entre le SNAV et la SNCF qui ont conduit à la signature d'une nouvelle Convention pour une durée de 3 ans et qui rentrera en vigueur le 1^{er} janvier 2016.

Le modèle de rémunération des agences a été préservé autour d'une contribution de base, de contributions différenciées et d'une contribution spécifique.

La SNCF s'est engagée sur la prise de décision, pendant la durée de la Convention, de l'opportunité de la mise en place d'un système de paiement direct fournisseurs.

Une nouvelle organisation a vu le jour au sein de SNCF MOBILITES avec la nomination de Fabien SOULET à la direction du Marché Affaires, Entreprises et Agences.

La commission RAIL a traité de nombreux sujets, notamment :

- Le programme Préférence 2015,
- L'Expérimentation du CUI distributeur,
- Le projet booking horizon,
- La Digitalisation de la vente des Groupes qui a fait l'objet d'une réunion spécifique au mois de juillet,
- Le Lancement et les résultats du Contrat Pro : avec un bilan conséquent sur les adhésions tous canaux : 3.188 adhésions à fin octobre dont 1.116 réalisées via les agences de voyages,
- Le Baromètre Agences 2015,
- La Distribution de l'Offre TER avec la liberté tarifaire en région,
- Les nouveautés des transporteurs internationaux.

La SNCF présente régulièrement le tableau de bord des résultats commerciaux. Il est à observer la bonne tenue du canal agences par rapport aux autres canaux de distribution.

Délégation Observatoire économique

Le Conseil d'Administration a confié à Richard SOUBIELLE la responsabilité de cette Délégation.

Des réunions ont eu lieu afin d'améliorer la fiabilisation du baromètre SNAV/Atout France avec la participation de GESTOUR.

Une présentation de ce Baromètre a été faite lors du Salon IFTM Top Résa, ce qui fut l'occasion de revenir sur le bilan de l'été.

Ce Baromètre rend compte des tendances de l'activité des distributeurs français de voyages. Elles portent sur les évolutions du marché par rapport au même mois de l'année précédente et sont exprimées à la fois en passagers et en volume d'affaires.

Délégation Commerce illégal

Le Conseil d'Administration a confié à Jacques JUDEAUX la responsabilité de cette Délégation.

La délégation s'est réunie régulièrement afin d'analyser les cas qui sont présentés et dont certains sont traités en liaison avec notre cabinet d'avocat.

Plus de 80 dossiers ont été examinés pour la plupart émanant d'agences adhérentes et des SNAV régionaux et le taux de règlement de ces dossiers est de 50 %.

La Délégation a mené un certain nombre de réflexions, notamment sur les conditions d'exercice des agences et TO étrangers non immatriculés exposant sur le SMT et qui a conduit à une modification de leurs conditions d'inscription avec l'interdiction de vendre pour ces agences, cette modification pouvant s'adapter à tous les salons professionnels.

La Délégation a engagé une consultation sur les sites internet qui dirigent leur activité vers la France depuis l'étranger, en Europe et hors Europe permettant ainsi de mettre en lumière un cumul d'indices permettant ainsi de démontrer l'exercice illégal du commerçant étranger.

Un atelier ayant trait au commerce illégal a eu lieu lors des Journées des Entrepreneurs qui se sont déroulées à Marseille.

Mode d'emploi pour déterminer les cas de commerce illégal :

ENTREPRISE OU PERSONNE PHYSIQUE

COMMERCE ILLEGAL SI 4 CRITERES REMPLIS

L'entité est elle :	Non immatriculée	
L'entité propose t'elle :	Prestations touristiques	
A-t-elle un rôle commercial	Vente ou intermédiation – L211-1	
Est t'elle rémunérée :	En lien avec la vente de la prestation	

ASSOCIATION DE TOURISME -

COMMERCE ILLEGAL SI 4/5 CRITERES REMPLIS

L'entité est t'elle :	Non immatriculée	
	Non adhérente à une fédération immatriculée*	
L'entité propose t'elle :	Prestations touristiques- L211-1	
A-t-elle un rôle commercial :	Vente ou intermédiation	
Est-elle rémunéré :	En lieu avec la vente de la prestation	
Exerce t'elle en dehors de :	Hors adhérents	

AUTRE ASSOCIATION -

COMMERCE ILLEGAL SI 3/4 CRITERES REMPLIS

L'entité est elle :	Non adhérente à une fédération immatriculée	
L'entité propose t'elle :	Prestations touristiques – L-221-1	
Exerce t'elle en dehors de :	Hors AG et voyage exceptionnel	
Exerce t'elle en dehors de :	Hors adhérents	

- Les associations ne sont pas tenues de s'immatriculer en propre si elles adhèrent à une fédération, elle-même titulaire d'une immatriculation
- Au registre Atout France.

Délégation Veille technologique

Animée par 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.

La mission : identifier – collecter – analyser – diffuser de l'information à valeur ajoutée pour soutenir la compétitivité des adhérents du SNAV et favoriser une meilleure vision prospective des dirigeants.

La Veille Technologique est mise en ligne chaque mois sur le site du SNAV.

Commission Paritaire des Affaires Sociales présidée par Luc DALLERY jusqu'en septembre, date à laquelle il a remis son mandat au SNAV puisqu'il a quitté son entreprise.

Charles de VIVIE a accepté, sur proposition du Président du SNAV, de reprendre ce mandat et préside désormais cette Commission.

Cette commission s'est réunie 9 fois en 2015 concernant les sujets suivants :

NAO (négociation annuelle obligatoire)

Prévoyance pour les non-cadres

La branche est désormais dotée d'une couverture prévoyance pour l'ensemble des salariés puisque, par accord étendu, les non-cadres sont désormais obligatoirement couverts. Cette mise en place a nécessité des négociations une grande partie de l'année 2015. Cet accord a fait l'objet d'une signature le 11 février 2015 puis d'une demande d'extension. Il est à présent étendu.

Mise en place d'une couverture frais de santé dans la Branche

Suite à la loi de modernisation sociale, le SNAV et les partenaires sociaux ont engagé une négociation sur la mise en place d'un régime de couverture de Branche.

Cette négociation a abouti à la signature d'un accord le 21 septembre 2015 qui prévoit un régime de branche obligatoire et un régime optionnel. Une procédure de recommandation a été engagée avec un appel d'offre et une mise en concurrence d'organismes susceptibles de répondre au cahier des charges.

L'ensemble des entreprises doivent au 1^{er} janvier 2016 proposer à leurs salariés une couverture frais de santé.

Négociation sur le recours au contrat à durée déterminée d'usage (CDDU)

Cette négociation a été rouverte suite à une longue interruption grâce au soutien du Ministère du travail. Trois réunions se sont tenues à la Direction Générale du Travail concernant le recours au CCDU pour les guides, accompagnateurs et autres personnels spécifiques. Ces réunions ont été présidées par un Directeur du travail avec le mandat de favoriser la négociation sur ce thème spécifiquement. Un accord sur des grands principes a fait l'objet de signature d'une déclaration d'intention et un projet d'accord a été proposé à la négociation pour entériner cette avancée. La négociation se poursuit donc en 2016.

Hotline dédiée aux membres du SNAV/SETO et APST

Dans le cadre de la mise en place de ces deux garanties (Prévoyance et frais de santé), le SNAV s'est équipé de façon à pouvoir faire face aux questions posées par les entreprises. Cet accompagnement a commencé en juillet 2015 et se poursuivra au premier trimestre 2016.

Commission Paritaire Nationale Emploi Formation présidée par Mélanie AGUADO

12 réunions se sont tenues concernant la démarche de compétitivité

La CPNEF s'est réunie 5 fois au cours de l'année 2015 concernant les sujets suivants :

- Négociation sur le projet d'accord sur la formation professionnelle signé le 6 juillet 2015,
- Point sur les listes CPF,
- Point sur les prises en charge de l'OPCA Transports et Services,
- Point sur la démarche d'ADEC de Branche et actions liées,
- Point sur les attentes des Organismes de Formation,
- Point avec l'OPCA sur la mise en œuvre du CPF,
- Mise en place d'un parcours de formation au titre de la période de professionnalisation en lien avec une reconnaissance CCN,
- Présentation de la démarche : CQP – processus d'évaluation et de validation,
- Projet de référentiel actualisé,
- Outils VAE ; outils formation,
- Guide de la commission paritaire.

Commission Juridique présidée par Isabelle RECH-FRANCIS

Cette Commission s'est réunie 6 fois en 2015 dont 2 réunions communes SNAV/SETO.

L'année 2015 a été marquée par des sujets majeurs, les principaux sujets abordés ont été les suivants :

- Directive Voyages à forfait : position commune SNAV/SETO/APST
- Garantie financière,
- Compte-rendu DGCCRF : pratiques de vente et d'affichage des prix de la billetterie aérienne en ligne,
- Loi Hamon,
- Question de la reproduction/diffusion d'images sur les sites des distributeurs,
- Contexte juridique lié au projet PNR France,
- Données personnelles,
- Création d'un groupe de travail recommandation sur « publicité du secteur transports-voyages-tourisme,
- Directive sur les assurances,
- Accessibilité des ERP,
- Dossier Lufthansa : frais GDS,
- Pratiques des compagnies d'ADM si retour d'un billet A/R non exécuté,
- Ordonnance médiation,
- Point sur les nouvelles procédures des compagnies aériennes dans l'après-vente,
- Commentaire de l'arrêt de la Cour de cassation concernant l'obligation d'information des passagers dans le transport aérien.

Commission fiscale présidée par Lionel WEINGAERTNER

Cette Commission s'est réunie 2 fois, Comité fiscal et Conseil d'Administration en présence de Maître VIALANEIX.

Les autres dossiers et actions du Service des Affaires Juridiques et Publiques

L'enrichissement du site en fiches pratiques en 2015

Nouvelles obligations en matière d'accessibilité aux personnes handicapées (août 2015)

Les agences de voyage accueillant du public ont dû mettre leur lieu d'exercice en conformité avec l'obligation d'accessibilité aux personnes handicapées, issue de l'ordonnance du 26 septembre 2014 adoptée le 21 juillet 2015.

Nouveau plafond légal : encaissement en espèces (septembre 2015)

À compter du 1er septembre 2015, le ministère des Finances a abaissé les seuils de paiement en liquide afin de lutter contre le blanchiment d'argent.

Médiation : les nouvelles obligations (novembre 2015)

L'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation qui transpose en droit français la Directive Européenne 2013/11/UE, a imposé des nouvelles obligations au professionnel.

Le décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation a été adopté et publié au J.O. du 31 octobre dernier et est venu préciser les modalités selon lesquelles le processus de médiation sera mis en œuvre.

La MTV, Médiation du Tourisme et du Voyage

La Charte Médiation Tourisme et Voyage signée le 18 juillet 2011 est venue concrétiser les travaux menés par les trois organisations pour mettre en œuvre un dispositif de médiation pérenne, dédié aux voyages à forfait et aux vols secs, permettant aux consommateurs et aux entreprises du secteur du tourisme et du voyage de privilégier la résolution extrajudiciaire des litiges d'après-vente.

L'Association Médiation Tourisme et Voyage est née le 12 décembre 2011. La signature de ses statuts lors de la première Assemblée Générale constitutive a permis de concrétiser une année de travaux intenses dont l'objectif et le résultat est la mise en place de la Médiation sectorielle à compter du 1^{er} janvier 2012.

Accompagnée et soutenue depuis le tout début par le MEDEF, encouragée par la majorité des associations représentant les intérêts des consommateurs, cette démarche ambitieuse de fluidifier et réguler les relations entre professionnels et consommateurs.

Elle répond ainsi aux orientations données par le Secrétaire d'Etat à la Consommation, lors de l'installation de la Commission nationale de la Médiation de la Consommation présidée par Eliane ZARINE, le 20 octobre 2010, visant à généraliser les dispositifs de médiations sectorielles à l'horizon juillet 2012.

L'association est présidée par René-Marc CHIKLI. Elle a pour mission essentielle de permettre la réalité de cette médiation sectorielle. La détermination d'un budget, le choix de locaux appropriés et surtout la nomination d'une personnalité indépendante en la personne de Jean-Pierre TEYSSIER pour incarner cette médiation sont les premiers actes réalisés par l'Association.

Les enjeux sont importants : permettre aux consommateurs de trouver un mode alternatif de règlement des litiges, instaurer un dialogue plus fréquent et fructueux entre les différents professionnels intervenant dans la chaîne de commercialisation des services tels que le forfait touristique ou bien le transport aérien, reconnaître ce secteur comme un secteur mature. C'est également une réponse très positive et un signal fort pour nos clients, face aux nombreuses crises que le secteur a connues.

Pour les trois institutions fondatrices, il s'agit avant tout de rappeler que les consommateurs sont au cœur des priorités des professionnels du tourisme.

En pratique, la Médiation est gratuite et transparente pour les consommateurs et répondra aux impératifs établis par la CMC (Commission de la Médiation et de la Consommation)

En 2014, Jean-Pierre TEYSSIER a été renommé en tant que Médiateur pour la Médiation du Tourisme et du Voyage pour 3 ans.

Personnalité indépendante du secteur du voyage et du tourisme, le médiateur peut être saisi par tout consommateur n'ayant pas trouvé de solution à son litige auprès d'un professionnel.

L'année 2015 a été marquée par l'élargissement du périmètre de la Médiation du fait de l'adhésion d'un grand nombre de nouveaux membres. Cette évolution marque le réel intérêt de ce dispositif pour le secteur du Tourisme au sens large qui est désormais doté d'un dispositif reconnu par les pouvoirs publics, les associations de consommateurs.

Le lobbying renforcé sur des dossiers aux enjeux cruciaux au cours de l'année 2015

Le sujet principal pour l'année 2015, a été celui de l'évolution du projet de **Directive Voyages à Forfait** au niveau européen.

Ce projet a fait l'objet de nombreuses négociations tant au niveau européen que national au cours desquelles le SNAV a été partie prenante.

Projet de révision de la Directive Voyages à forfait qui a engendré un très important travail de fond et de lobbying du SNAV associé à l'APST et au SETO.

Par ailleurs, le SNAV poursuit la réalisation d'une veille juridique mensuelle pour identifier l'actualité juridique de notre secteur et les enjeux liés.

La Cellule de Crise

La Cellule de Crise du SNAV a été mise en alerte à de plusieurs reprises en 2015, afin d'assurer son rôle de relais entre les autorités et les professionnels ainsi que de porte-parole des Agents de Voyages vis-à-vis des médias, particulièrement à l'occasion des événements suivants :

- Attentats parisiens en janvier puis en novembre
- Limitations des voyages scolaires et éducatifs liés à l'état d'urgence
- Attentats en Tunisie au Musée du Bardo puis à Sousse
- Tentative d'acte terroriste dans le Thalys Bruxelles Paris
- Attentats en Turquie
- Crash du vol Germanwings
- Dépôt de bilan du voyageur FRAM

A l'occasion de chacune de ces situations, le cadre SNAV de permanence à la Cellule de crise a été en liaison avec les diverses parties prenantes de l'évènement et plus particulièrement les services de l'état suivants:

- Centre de crise du Ministère des Affaires Etrangères,
- DGE et Sous-Direction du Tourisme,
- Ministères et Secrétariats d'Etat concernés.

Les Permanents de SNAV-les Professionnels du Voyage

Une équipe de 11 permanents travaille au service des adhérents.

Présidence et Secrétariat Général

- Jean Marc ROZÉ, Secrétaire Général
- Valérie BONED, Secrétaire Générale Déléguée
- Anne Marie MOULAY Assistante du Secrétariat Général
- Catherine BUQUET, Assistante du Président

Service Communication

- Corinne PALOMINO, Webmaster et Chargée de Communication

Service Juridique et Consommateurs

- Clémence VELUT-FORLINI, Juriste
- Yveline MESCAM, Assistante de la Secrétaire Générale Déléguée
- Nathalie BEAUJEAN, Assistante du Service Consommateurs

Service Adhérents, Administratif et Financier

- Nadia PAVESI, Responsable du Service Adhérents
- Pascal SAULNIER, Responsable Administratif et Financier
- Fabrice FRELLO, Assistant Administratif et Financier

SNAV-les Professionnels du Voyage :

Interlocuteur privilégié des Pouvoirs Publics et des organismes touristiques

Le SNAV a, tout au long de l'année, représenté ses adhérents et défendu l'activité de la profession lors des nombreuses rencontres avec ses interlocuteurs au sein du monde du tourisme.

Le SNAV, par son Président ou un représentant désigné, siège comme Administrateur auprès des organismes suivants :

APST, ATOUT FRANCE, OFFICE DU TOURISME ET DES CONGRES DE PARIS, CONSEIL SUPERIEUR DE L'OENOTOURISME, OPCA Transports et Services, IREST.

Le SNAV participe aux réunions des Partenaires officiels IFTM/TopResa, du Comité « Industrie du Tourisme » du MEDEF, de l'Institut Français du Tourisme, du CSAC. Il est régulièrement invité à participer à des réunions à la Sous-Direction du Tourisme, à la DGAC, au CNQA (qualité aéroports), au Ministère de l'Economie, de l'Industrie et du Numérique, au Ministère des Affaires étrangères et du Développement international, au Secrétariat d'Etat chargé du Commerce extérieur, de la promotion du Tourisme et des Français de l'étranger.

Le SNAV a participé aux Conventions et Congrès organisés par MANOR et SELECTOUR AFAT.

Le SNAV national était également présent dans les Assemblées générales et Conventions organisées par les SNAV régionaux.

SNAV-les Professionnels du Voyage : sa présence dans les Instances internationales

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

Le SNAV 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.

Le SNAV est représenté au sein d'ECTAA dans les Comités et Groupes de travail suivants :

Comité Juridique :	Valérie BONED (Nicolas FAURE a assuré la présidence jusqu'en mai 2015)
Comité Aérien :	Christine BAAL
Comité Fiscal :	Lionel WEINGARTEN
Comité TO :	Jürgen BACHMANN
Groupe de travail Technologie :	Christine BAAL
Groupe de travail Tourisme réceptif :	Françoise REVIL
Comité Destinations et Durabilité :	Jürgen BACHMANN

Des modifications ont eu lieu, suite au départ de Nicolas FAURE.
Depuis mai 2015, Jean-Marc ROZÉ est administrateur et Christine BAAL, administrateur suppléant d'ECTAA.

Jean-Marc ROZÉ a par ailleurs été élu Vice-président d'ECTAA lors de l'Assemblée Générale de mai 2015

Les principaux dossiers traités par ECTAA en 2015

Transport aérien :

- Révision du règlement sur les droits des passagers,
- Protection des passagers en cas de défaillance des compagnies,
- Projet NEW GEN ISS de IATA
- Plainte contre le Groupe Lufthansa (DCC)

Juridique :

- Révision de la Directive Voyages à Forfait,
- Directive Médiation en Assurances,
- Package visa
- Directive sur les droits des consommateurs
- PNR européen
- Protection des données

Fiscal :

- TVA sur marge.

Communication et Politiques Touristiques :

- Création d'un intergroupe parlementaire tourisme
- Communication dans le tourisme,
- Forum annuel du tourisme Européen,
- TOURISMLink.

Standardisation Européenne :

- Standards ISO pour les services touristiques

Destinations et Durabilité :

- Lutte contre l'exploitation des enfants
- Problèmes liés aux destinations

SNAV-les Professionnels du Voyage :

les Adhérents en quelques chiffres

1.323 membres Actifs (Immatriculations), membres du SNAV au 31 décembre 2015 (1.287 en 2014) représentant plus de 3.500 points de vente.

Nouvelles adhésions : 155 (91 en 2014) dont : 52 sur dossiers – 98 (Réseaux AS – CEDIV – MANOR – THOMAS COOK) – 5 adhésions gratuites accord SNAV/APST (tutorat)

Radiations : 119 (110 en 2014)

- Cessation d'activité 16
- Liquidation judiciaire 14
- Démission 28
- Non-paiement de cotisation 23
- Radiations par les Réseaux Volontaires 28
- Radiations Atout France 10

43 membres Associés (45 en 2014)

Nouvelles adhésions : 3

Radiations : 5

11 membres Affiliés (10 en 2014)

Nouvelles adhésions : 2

Radiations: 1

2.213 Cartes Agents de Voyages délivrées en 2015

Cette carte professionnelle valable un an est offerte à tous les adhérents membres actifs ainsi qu'à l'ensemble de leurs collaborateurs.

Elle atteste de leur qualité d'Agent de Voyages auprès des différents transporteurs, prestataires et fournisseurs.

Elle comporte une assurance assistance-rapatriement, offerte gracieusement par notre partenaire Présence Assistance Tourisme, couvrant l'ensemble des déplacements professionnels et privés du titulaire de la carte.

SNAV-les Professionnels du Voyage :

des services aux Adhérents

Le SNAV est régulièrement sollicité par les adhérents (distributeurs, producteurs et réceptifs ainsi que les instances régionales) pour son expertise et son rôle de conseil.

Deux objectifs fondamentaux :

- Répondre aux demandes d'information professionnelle des adhérents,
- Capitaliser, partager et mutualiser la connaissance au service des adhérents.

Trois principes directeurs :

- Personnalisation de la réponse,
- Réactivité,
- Pro-activité.

Parallèlement, le SNAV met à disposition de ses adhérents :

- Des **documents types** : modèles de contrats, obligations légales pour un site internet, création d'une newsletter, modèles de contrat de vente, ...
- Des **supports pédagogiques**: fiches pratiques et de synthèse, notes juridiques (réglementation aérienne, réglementation, sociale,...)
- **Documentation légale** : Règlement européen, Conventions internationales, Code du Tourisme, avenants à la Convention Collective,...

L'ensemble de ces documents est mis à la disposition des adhérents sur l'espace professionnel du site internet du SNAV ou envoyé sur demande.

Quelques chiffres

En 2015, le Service Juridique a été sollicité par près de 3.000 demandes, soit par mail, soit par téléphone ou sur rendez-vous.

Les sollicitations se répartissent pour 50 % sur le social, 30 % sur le juridique et 20 % sur le fiscal.

SNAV-les Professionnels du Voyage :

vers les clients de ses Adhérents

Depuis avril 2006, le Service Consommateur de l'APST est devenu commun avec celui de SNAV-les Professionnels du Voyage.

Le Service Litiges permet de créer un lien direct avec la clientèle des agences de voyages et d'accompagner, sur un plan amiable, l'entreprise et son client en cas de situation conflictuelle.

Les moyens mis en œuvre :

- Etude et intervention du Service dans le cadre d'un litige à la demande de l'agence,
- Traitement des dossiers de réclamation envoyés par les clients d'agences adhérentes.

Nombre de dossiers traités

Année	Nombre de dossiers traités par le service litiges
2013	231
2014	171
2015	105

Pour l'année 2015, le tableau ci-dessous met en évidence les interventions du Service Litiges et Réclamations.

Il convient de préciser que ces interventions sont toutefois interrompues de droit, en cas d'action en justice ou lors de l'ouverture d'une procédure collective de l'adhérent concerné par les réclamations.

MOIS	SNAV + APST	APST
JANVIER	10	4
FEVRIER	5	1
MARS	7	3
AVRIL	7	4
MAI	15	11
JUIN	5	2
JUILLET	12	5
AOÛT	5	2
SEPTEMBRE	7	5
OCTOBRE	14	5
NOVEMBRE	15	10
DECEMBRE	3	3
TOTAL	105	55

Nous assistons cette année encore à une baisse des saisines écrites du service litiges, qui peut s'expliquer comme l'année dernière par le contexte économique et l'expansion de la Médiation Tourisme et Voyages, qui est d'ores et déjà compétente pour les litiges mettant en cause des adhérents du SNAV.

Néanmoins, et malgré la baisse des saisines constatée, le service Litiges reste le seul moyen de résolution extrajudiciaire des litiges pour un client, qui serait passé par une agence garantie par l'ASPT mais non adhérente du SNAV (et donc de la MTV).

Les événements conjoncturels

Des événements viennent modifier le comportement des consommateurs/voyageurs, soit en freinant leur départ, soit en créant des différends.

07/01/2015	Attentat terroriste contre le journal Charlie Hebdo à Paris.
15/01/2015	Championnat du monde de handball au Qatar.
04/02/2015	Crash du vol 235 TransAsia.
18/03/2015	Attentat terroriste au musée du Bardo à Tunis.
24/03/2015	Crash d'un Airbus A320 dans les Alpes de Haute Provence.
02/04/2015	Attentat à l'université de Garissa, au Kenya.
25/04/2015	Séisme au Népal faisant plus de 7.800 morts.
Au printemps	Algues brunes sur les plages des Caraïbes.
01/05/2015	Ouverture de l'exposition universelle 2015 à Milan.
05/07/2015	Le « non » l'emporte au référendum grec.
17/08/2015	Explosion d'une bombe à Bangkok.
22/08/2015	Début des championnats du monde d'athlétisme à Pékin.
04/09/2015	39 ^e édition du championnat d'Europe de basket-ball masculin en France.
18/09/2015	Ouverture de la coupe du monde 2015 de rugby en Angleterre.
29/10/2015	Dépôt de bilan pour FRAM.
13/11/2015	Attentats terroristes à Paris.
20/11/2015	L'Etat d'Urgence en France est prolongé à 3 mois.
30/11/2015	Ouverture de la COP21

Répartition des dossiers par canal de distribution

Off line	32,71%
On line	67,29%

Répartition des dossiers par nature de la prestation

Forfait	78,30%
Vols secs	18,87%
Hébergement sec	1,89%

Principales destinations concernées

TUNISIE	9,17%
ESPAGNE	6,42%
ITALIE	6,42%
GRECE	4,59%

La répartition des dossiers par destination est une nouvelle fois **caractéristique de l'année** (économique et géopolitique) **touristique 2015**. En effet, on retrouve dans ce classement les destinations encore impactées par le printemps arabe et les recommandations du MAE (Tunisie, Maroc). Par ailleurs, celles où les voyageurs sont plus présents telles que l'Espagne, la Grèce ou l'Italie.

Répartition des dossiers par type de litige

Prestation contractuelle non respectée	27,27%
Annulation	19,09%
Prix paiement	10,00%
Formalités de police	9,90%
Avarie aérien	8,18%
Prestations hôtelière non conforme	5,45%
Situation géopolitique - Catastrophe naturelle	2,78%
Divers	2,73%
Assurance	1,82%

En 2015, la répartition par type de litiges est à peu près constante. Cependant, la question des formalités a généré un doublement des litiges. L'impact de la prolongation de la validité de la carte Nationale d'Identité non reconnue par les pays fréquentés par les Français est considérable.

Sollicitations annuelles hotline et mails du Service Litiges

	Sollicitations d'agences de voyages	Sollicitations de clients d'agences SNAV ou APST
TOTAL	1 320	864

Malgré, la baisse de la sollicitation du service litige par les agences de voyages, il est constant d'avoir une forte demande de la part des professionnels sur des conseils concernant le règlement de leurs litiges. Ces conseils sont de nature juridique essentiellement liés aux conditions de vente et également à la réponse à apporter dans les situations où ils sont saisis par le Médiateur

Les Journées des Entrepreneurs du Voyage

16-18 novembre 2015
Marseille

Le Président, Jean-Pierre MAS, a souhaité organiser conjointement avec l'APST, le SETO et LEVEL.COM cette première édition des Journées des Entrepreneurs du Voyage qui se sont tenues du 16 au 18 novembre 2015 à Marseille. Lucien SALEMI, Président du SNAV Méditerranée, a été impliqué dans l'organisation de cet événement.

Toutes les forces vives de l'industrie touristique étaient représentées, les acteurs de la nouvelle économie comme ceux qui sont issus de l'ancienne économie : le voyage d'affaires, les tour-opérateurs et les groupistes ; les réceptifs et les organisateurs de congrès, les agences en ligne et les agences physiques, les réseaux et les indépendants, transporteurs, prestataires de services.

Après les terribles attentats survenus le 13 novembre, les Présidents Jean-Pierre MAS, René-Marc CHIKLI, Raoul NABET et Frédéric VANHOUTTE ont décidé de maintenir les Journées des Entrepreneurs du Voyage, et plus de 400 participants ont fait le déplacement à Marseille.

Après un émouvant hommage de tous les participants aux victimes des attentats et les discours d'ouverture empreints d'émotion, et, le Président d'Air France et le représentant de la SNCF se sont félicités des bonnes performances de ventes via le canal agences de voyages.

Des séances plénières et des ateliers se sont succédés tout au long de ces Journées.

Côté séances plénières, une matinée a été consacrée au voyage d'affaires avec une intervention de Charles PETRUCELLI, ancien président monde d'American Express Voyages d'Affaires et 2 tables rondes :

- Les évolutions des attentes clients et le positionnement des TMC
- La chaîne transporteurs -GDS- Agents de voyages - Clients va-t-elle perdurer ?

Une table ronde réunissant des distributeurs et des producteurs ont débattu sur le thème « la chaîne producteurs – distributeurs – clients va-t-elle perdurer ?

Pascal PERRI, économiste, a fait un exposé sur l'impact de l'économie collaborative sur le secteur du voyage.

Jean-Jacques GRANJON, PDG et fondateur de Vente Privée.com a donné « de bonne raison de penser positif ».

Autre sujet traité en table ronde « voyager en pays musulman ».

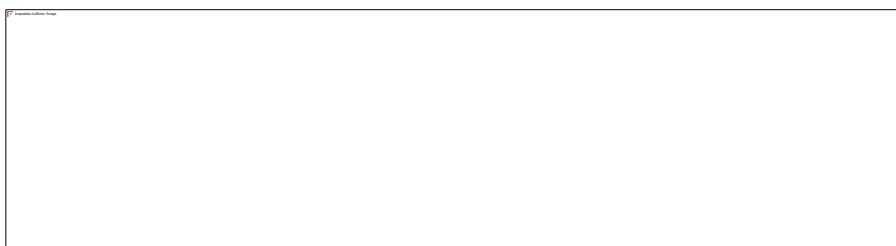
Ces Journées ont également mis l'accent sur le quotidien des décideurs en proposant 15 ateliers de travail. Les thèmes retenus couvraient l'ensemble des problématiques liées à l'exercice de leur activité : la TVA, les assurances, la convention collective, la mutuelle obligatoire au 1^{er} janvier 2016, la garantie financière, les nouveaux critères IATA, le commerce illégal, la transmission d'entreprise, la retraite, les comportements d'achats et de voyage des nouvelles générations, les réseaux sociaux, les litiges clients et la médiation, les paiements des prestataires à l'étranger, l'accessibilité des points de vente aux personnes à mobilité réduite, Google.

Communication & Événements

Le Club des Partenaires

Mis en place en 2005, le Club des Partenaires a accueilli **un nouveau membre** en septembre 2015 : Western Union Business Solutions.

Le Club des Partenaires est composé de **10 membres** :
Air France, SNCF, SNCM, Amadeus, Disneyland Paris, IFTM Top Résa, HSBC, Présence Assistance Tourisme, Enterprise, Western Union Business Solutions.



Par le biais de ce Club, les Partenaires participent à un certain nombre de manifestations du SNAV, au plan national et régional, et figurent à la meilleure place sur nos principaux supports de communication.

Les manifestations organisées par le SNAV

Assemblée Générale Ordinaire du SNAV : 14 avril 2015



L'Assemblée générale du SNAV, tenue le même jour que celle de l'APST, s'est déroulée aux salons Hoche à Paris.

Le bilan 2014 des actions du syndicat a été présenté devant des adhérents venus en nombre. L'occasion de revenir sur l'année écoulée mais également de faire le point sur les projets à venir.

Rapports moral et financier ont été approuvés.

Les comptes 2014 sont équilibrés avec un résultat net positif de 5.845 €

Réunion d'information et d'échanges : 14 avril 2015



A la suite de l'Assemblée Générale du SNAV, une réunion d'information et d'échanges s'est tenue aux Salons Hoche, sur les thèmes suivants :

- **Prévoyance et frais de santé : que va-t-il se passer au cours des prochains mois** – Par Luc Dallery, Président de la Commission des Affaires Sociales.
- **Présentation d'un outil pour que votre entreprise gagne en compétitivité : le kit d'autodiagnostic** – Par Valérie Boned, Secrétaire Générale déléguée et Eurogroup Consulting.
- **Forum sur la garantie financière** – Par Raoul Nabet et Emmanuel Toromanof.

Petit-déjeuner d'information : 16 juin 2015

En partenariat avec notre partenaire HSBC



Sur le thème : **La retraite : une affaire de jeunes ?**

Programme

les différentes situations selon le statut social - les régimes de retraite - la situation matrimoniale - les dispositifs de retraite avec avantages fiscaux - Exemples concrets - Questions-Réponses

Intervenants

Christian David, Ingénieur Social et Patrimonial, HSBC Assurances

Hervé Becker, Ingénieur Patrimonial et Financier, HSBC France

Journées des Entrepreneurs du Voyage

16 – 18 novembre à Marseille – Palais du Pharo

Voir chapitre dédié.

Cocktail de Noël des Partenaires – 15 décembre 2015

Organisé avec l'APST – Vedettes de Paris



Plus de 250 personnes présentes.

L'occasion pour Jean-Pierre Mas et Raoul Nabet de faire un bref bilan 2015 avant d'aborder 2016.

Le SNAV sur les salons

Pour l'année 2015, SNAV a reconduit ses partenariats avec les principaux salons professionnels. L'occasion de présenter ses actions aux professionnels présents et d'assurer pour ses adhérents une permanence gratuite en répondant aux questions sur leur quotidien d'agents de voyages (modalités de création d'une agence de voyages, questions juridiques, carte agent de voyages, etc.).

DITEX – 2 et 3 avril 2015 - Avignon

Stand partagé avec l'APST



IFTM TOP RESA

29 septembre au 02 octobre 2015 - Paris

Stand partagé avec l'APST, IATA, ATOUR FRANCE



29 Septembre-02 Octobre 2015
LE SALON B TO B MULTICIBLES ET MULTISPÉCIALISTES

Rendez-vous en France

31 mars et 1^{er} avril 2015 - Paris



Campagne de promotion

Soutien de la destination : Egypte. - Campagne de promotion :
« Ici, l'Égypte en confiance »



Février 2015 : création d'une vitrophanie « Ici, l'Egypte en confiance » envoyée à l'ensemble des adhérents du SNAV, du SETO et de l'APST.

Lancée à l'initiative du SNAV, du SETO, de l'APST, en partenariat avec Egyptair, Air Masters et l'office de tourisme d'Egypte en France, cette opération a pour objectif de relancer la destination.

Par ailleurs, en octobre 2015, à l'invitation de l'Egyptian Tourism Fédération et sous la conduite de Riham Wahid, la directrice du Bureau de Tourisme Egyptien à Paris, une importante délégation française s'est rendue en Egypte. **Richard Soubielle**, Vice-Président du SNAV, a représenté notre institution.



La vitrophanie



Visible sur la devanture de l'agence de voyages afin de mettre en exergue son appartenance au SNAV, 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 tout adhérent à jour de sa cotisation. Sa charte graphique décline du site destiné au consommateur « Partezserein.fr »

Les relations presses

Les communiqués de presse

32 communiqués de presse (hors baromètre SNAV/Atout France) ont été adressés aux journalistes (presse professionnelle et/ou presse économique) en 2015 :

- 8 janvier 2015 - **Je suis Charlie**
- 21 janvier 2015 - **Garantie Financière : Point d'étape après la réunion à Bercy du 21 janvier 2015** (CP commun avec le SETO)
- 12 février 2015 : **Colère des professionnels du tourisme au terme de leur rendez-vous avec le Cabinet du Premier ministre : des disparités inadmissibles en matière de protection des consommateurs, une menace sur l'emploi.** (CP commun avec le SETO et l'APST)
- 24 février 2015 : **Le SNAV et le SETO reçus au Quai d'Orsay** (CP commun avec le SETO)
- 8 avril 2015 : **Greve des contrôleurs aériens : mauvais coup dur pour l'économie**
- 15 avril 2015 : **Position dominante de Google : le SNAV salue la décision de la Commission européenne.**
- 21 avril 2015 : **Inde – Visas** (CP commun avec le SETO et le PATA)
- 24 avril 2015 : **Révision de la Directive Voyages à Forfait : Pas de consensus à ce stade au niveau européen** (CP commun avec le SETO et l'APST)
- 30 avril 2015 - **Inde : Obtention du « e-Tourism Visa » pour les ressortissants français à partir du 1er mai 2015** (CP commun avec le SETO et le PATA)
- 3 juin 2015 - **le SNAV exprime son total désaccord avec la décision des compagnies du groupe Lufthansa de facturer des frais pour les réservations GDS**
- 11 juin 2015 - **Les réseaux volontaires solidaires et « vent debout » contre Lufthansa**
- 24 juin 2015 - **La SNCM rassure les agences de voyages et ses clients**
- 1^{er} juillet 2015 : **SNCF et Snav signent une nouvelle convention de distribution** (CP commun avec SNCF)
- 7 juillet 2015 : **Thomas Cook France adhère au SNAV** (CP commun avec Thomas Cooks)
- 7 juillet 2015 : **Club Med annonce son affiliation au SNAV** (CP commun avec Club Med)
- 7 juillet 2015 - **Avec plus de 3 500 points de vente et plus de 75% du poids économique du secteur le SNAV accentue très fortement sa représentativité**
- 17 juillet 2015 - **Journées des Entrepreneurs du voyage : les inscriptions sont ouvertes !**
- 4 septembre 2015 - **Parution du nouveau décret relatif à la garantie financière : satisfaction du SNAV**
- 16 septembre 2015 - **Le SNAV donne rendez-vous à la profession dans 2 mois à Marseille et présente le programme de la manifestation**
- 17 septembre 2015 - **L'Etat et les professionnels présentent de nouveaux modèles pour aider les agences de voyage à répondre aux mutations que**

connait le secteur et préserver leurs emplois (CP DIRECCTE Ile-de-France et OPCA Transports et Services)

- 6 octobre 2015 - **Le voyage d'affaires et Charles Petruccelli à l'affiche des Journées des Entrepreneurs du Voyage**
- 7 octobre 2015 - **Une « Grande gueule » et un sociologue provocateur aux Journées des Entrepreneurs du Voyage**
- 8 octobre 2015 - **Journées des Entrepreneurs du Voyage**
Zoom sur le Débat : DESTINATIONS – Voyager en pays musulman
- 9 octobre 2015 - **Charles de Vivie est le nouveau Président de la Commission des Affaires Sociales du SNAV.**
- 15 octobre 2015 - **Journées des Entrepreneurs du Voyage / Zoom sur le Débat : AGENCES CONNECTEES ?**
- 15 octobre 2015 - **Journées des Entrepreneurs du Voyage / Zoom sur le Débat : Distributeurs-Producteurs : comment ça va ?**
- 26 octobre 2015 : **Journées des Entrepreneurs du Voyage : encore une semaine pour s'inscrire ! Calendrier détaillé des ateliers de travail : à chacun son programme.**
- 27 octobre 2015 - **Fram : pas de panique !**
- 10 novembre 2015 - **Journées des Entrepreneurs du Voyage : L'objectif des 400 participants largement dépassé !**
- 14 novembre 2015 – **Attentats de Paris** (CP commun avec le SETO)
- 14 novembre 2015 - **Les Journées des Entrepreneurs du Voyage sont maintenues**
- 9 décembre 2015 : **Le SNAV attentif aux dispositifs de soutien aux entreprises suite aux attentats de Paris.**

Les principaux sujets d'actualité dans le cadre desquels le SNAV est intervenu durant l'année 2015

- les touristes toujours attirés par la France malgré l'attentat et la prise d'otage
- l'e-tourisme, au cœur des révolutions des métiers du tourisme / transition numérique : quel impact sur l'emploi
- La Garantie financière : entrée en vigueur du nouvel arrêté au 1^{er} janvier
- la directive Voyages à forfait
- les fausses offres alléchantes des comparateurs de billets d'avion
- Guide : une profession sous tension
- les voyageurs exhortent air France à répercuter la baisse du pétrole sur ses billets
- Abus de position dominante de Google
- Attaque du Bardo : chute des réservations pour la Tunisie
- grève des contrôleurs aériens
- FRAM
- Journées des Entrepreneurs du Voyage
- Et bien sûr, chaque mois, les commentaires des résultats du baromètre SNAV/Atout France sur les ventes tourisme réalisées par les agences de voyages.

En contribuant aux décryptages et aux analyses des enjeux du tourisme, SNAV - les Professionnels du Voyage est considéré comme un interlocuteur incontournable pour les médias :

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

- les médias eco/grand public, essentiellement sur l'analyse du baromètre : AFP, les echos, le Figaro, le Point, 20minutes, France Soir, Europe 1, le Parisien, Outre Mer 1^{er}, BFM Business

- Ainsi que la presse quotidienne régional

Un press book est réalisé chaque mois afin de regrouper toutes les retombées presse du SNAV.

Parution mensuelle du Baromètre SNAV / ATOUT FRANCE

Depuis janvier 2012, le Baromètre mensuel SNAV/Atout France/Gestour tient compte des différents modes de distribution (indépendants, réseaux intégrés, réseaux volontaires, grande distribution, distribution on line) et d'une représentation régionale diversifiée et apporte la remontée de résultats permettant à l'ensemble des métiers de se situer par rapport aux tendances du marché en termes de destinations, de comportements d'achats et de durée de séjour.

La presse professionnelle comme grand public reprennent chaque mois les résultats de ce baromètre devenu une référence.



Tendances de l'activité de distribution de voyages pour l'année 2015

L'exercice 2015 a été marqué par un recul de l'activité de distribution de voyages. Les départs de l'année 2014 se sont globalement soldés par une baisse de 3,6 % en passagers et de 5,3 % en volume d'affaires par rapport à l'exercice 2013.

Cette tendance défavorable de l'activité de distribution de voyages affecte l'ensemble des grandes zones de destination.

Sur l'ensemble de l'année 2015, la tendance des départs vers la **France métropolitaine** est en hausse de 1 % en passagers mais en baisse de 2 % en volume d'affaires.

Pour **l'Outre-mer**, les départs vers les Antilles Françaises sont fortement orientés à la baisse. À l'inverse, La Réunion affiche une hausse des départs de 13 % en passagers et de 6 % en volume d'affaires.

Pour les destinations **moyen-courrier**, les reculs d'activité affectent prioritairement le Maroc et la Tunisie. La destination nord-africaine reste marquée par les événements internationaux liés au Moyen-Orient et aux attentats survenus en Tunisie. A l'inverse, la Grèce affiche une bonne dynamique de croissance, au même titre que le Portugal. L'Espagne reste la première destination moyen-courrier en passagers et en volume d'affaires.

Les départs vers les principales destinations **long-courrier** sont orientés à la baisse tant en passagers qu'en volume d'affaires. Les baisses les plus sensibles concernent les États-Unis et la Chine.

La Communication Internet en 2015

Les outils

La communication Internet du SNAV repose sur différents outils :

- Le site internet www.snav.travel
- Les newsletters Capnews
- Les notes d'informations Flashnews
- Le site événementiel d'inscriptions aux Journées des Entrepreneurs du Voyage : www.jevo.fr
- Les réseaux sociaux. Nous sommes désormais présents sur les réseaux les utilisés : facebook, twitter, linkedin, et youtube. Nous sommes également sur google +.

1 autre site géré par le SNAV:

- Le site internet dédié à la Médiation Tourisme et Voyage : www.mtv.travel (lancement du site le 01 février 2012),

A noter : Le site internet d'inscription aux formations de TravelPro formation (ex CFPT) (structure de formation créée par le SNAV et l'APST) est désormais actualisé par Sylvie Da Silva, La Directrice de TravelPro: www.travelproformations.fr (lancement du site en janvier 2013).

Nous intervenons en soutien pour lancer des emailings sur le programme des formations aux adhérents du SNAV.

Bilan

- En 2015, tout comme en 2014, le SNAV a privilégié l'envoi de notes d'informations via les **flashnews** pour communiquer avec ses adhérents : **78 flashnews** ont été envoyées sur l'année (69 en 2014).
Les grandes catégories de flashnews sont :
 - les communications et conseils dédiées à l'accompagnement du métier : fiches juridiques (encaissement en espèces, fiche accessibilité aux personnes handicapées, prévoyance), note sur la garantie financière, sur la suppression de l'aptitude pro, communication de IATA
 - les communiqués de presse du SNAV
 - les communications du Quai d'Orsay concernant l'actualisation des fiches « Conseils aux voyageurs »
 - les résultats du baromètre mensuel SNAV-Atout France
 - le planning des formations de TravelPro formations
 - les invitations à des manifestations : Convention du SNAV, cocktail de Noël, Top Resa, convocation aux AG, carte de vœux, etc...

Comme analysé l'année dernière, les flashnews les plus consultées (à plus de 60%, voir les stat. détaillées dans le chapitre statistiques) concernent les infos/conseils sur l'accompagnement métier et directement liés à leur activité.

- Le nombre de parutions de **newsletters Capnews** est de 8 dans l'année (capnews n° 180 à 187), même chiffre que l'année dernière.
Ces newsletters reprennent bien sûr les infos mises en ligne quotidiennement sur le site www.snav.travel ; ces infos sont relatives à :
 - la vie du syndicat : représentation du SNAV à l'extérieur, comptes-rendus de réunions, comptes-rendus du Congrès, présence du SNAV sur les salons, etc..

- l'actualité et la prise de position du syndicat via les communiqués de presse
- la mise en ligne de fiches juridiques : encaissement en espèce, fiche accessibilité aux personnes handicapées
- les actus du monde touristique : communications IATA, communication de l'OMT, mise à jour de la liste noire, résultats d'études diverses, etc...

Même constat que pour les flashnews, les Capnews les plus ouvertes et consultées (42% pour la capnews n°181 et 40% pour la capnew n°180) correspondent à celles où l'info à la Une correspondent aux nouveautés 2015 sur la formation professionnelle (compte personnel de formation) et un communiqué de presse sur la Directive européenne de voyages à forfait. C'est à dire une info qui les aide dans leur métier.

- Côté **réseaux sociaux**, le SNAV a encore renforcé sa présence en 2015 avec la création d'une page LinkedIn et d'un compte twitter. Nous sommes désormais présents sur les réseaux les utilisés : facebook, twitter, linkedin, et youtube. Nous sommes également sur google +. Notre page la plus suivie est la page facebook du SNAV qui compte 1750 fans, contre 1430 l'année dernière. Cette présence sur les réseaux sociaux permet entre autre, d'accroître la visibilité du SNAV sur internet et de travailler notre image et notre notoriété.
- **le site www.snav.travel**
Actuellement en cours de refonte. Julien Lejeune est notre prestataire.
- Le site événementiel des Journées des Entrepreneurs du Voyage (www.jevo.fr) joue pleinement son rôle, permettant à la profession de s'inscrire en ligne. Mis en ligne du 10 septembre au 15 novembre 2015, il a été visité 2089 fois pendant cette période. A noter que de nombreux e-mailing dédiés ont été envoyés aux adhérents afin de stimuler les inscriptions.
- Le site de la médiation www.mtv.travel stabilise son audience en 2015 (**32 613 en 2015** contre 30 326 visites en 2014). Le SNAV s'occupe, tout au long de l'année de la mise à jour du site, des évolutions techniques et des statistiques.

Statistiques

Newsletter et notes aux adhérents

- Capnews La newsletter du SNAV

6 300 inscrits

8 parutions en 2015 (8 en 2014)

Inscriptions : **6 300** inscrits (5.164 en 2014)

Ouverture de la newsletter :
31,4 % en moyenne (31.6 % en 2014)

Taux de clics : 13.07 % (12.90 % en 2014). Il s'agit du rapport entre le nombre de clics uniques et le nombre d'emails aboutis, c'est-à-dire, sur 100 emails reçus, combien sont ouverts puis cliqués.

Taux de réactivité : 34,70 % (34.30 % en 2014). Il s'agit du rapport entre le nombre de clics et le nombre d'emails ouverts, c'est-à-dire, sur 100 emails ouverts, combien sont cliqués. Une bonne réactivité est le signe que notre cible est à notre écoute.

- Flashnews

Une information ciblée ? de dernière minute ? Une alerte ?
SNAV communique aussi par l'intermédiaire de Flashnews envoyées à tout ou partie de ses adhérents

3 738 inscrits

En 2015: **78 Flashnews** ont été envoyées (69 en 2014).
Taux moyen d'ouverture : **37.2 %** (37.8 % en 2014).

Les flashes les plus ouvertes :

1. 01/09/2015 : Fiche pratique : encaissement en espèces.
(Paiement en espèces plafonné à 1000 euros) (**64.05%**)
2. 30/10/2015 : Cessation de Paiement des voyages FRAM : un numéro d'urgence à votre disposition (**55.45%**)
3. 08/04/2015 : La carte Agent de Voyages 2015 est disponible ! (**54.60%**)
4. 21/04/2015 : Inde : visas (**52.48%**)
5. 12/11/2015 MEDIATION : LES NOUVELLES OBLIGATIONS (**52.04%**)
6. 07/12/2015 : Rappel - Garantie Financière : plus que quelques semaines pour vous mettre en conformité (**50.65%**)
7. 09/06/2015 : RAPPEL : Mise en place de la prévoyance au 1er juillet 2015 pour les non cadres (**49.19%**)

8. 8/06/2015 : Lufthansa déclare la guerre aux agents de voyages et à leurs clients (**49.02%**)
9. 27/08/2015 Mise aux normes d'accessibilité aux personnes handicapées de vos agences : dossier à déposer avant le 27 septembre 2015 (**48.62%**)
10. 15/05/2015 : Communication IATA : Manuel de l'agent de voyages 2015 (**48.16%**)

Zoom sur les journées des Entrepreneurs du Voyage

www.jevo.fr

Site Internet d'inscription aux 1^{eres} Journées des Entrepreneurs du Voyage à Marseille – 16 au 18 novembre 2015

2089 visites

Objectif : Promouvoir et faciliter les inscriptions aux Journées (inscriptions en ligne)
Lancement du site Internet : 10 septembre 2015

Audience – Période du 10 septembre 2015 (lancement du site) au 15 novembre (clôture de la page inscription)

Visites: 2 089 (1 808 en 2014 pour le site www.lesrencontresdusnav.org)

Visiteurs uniques: 1 379

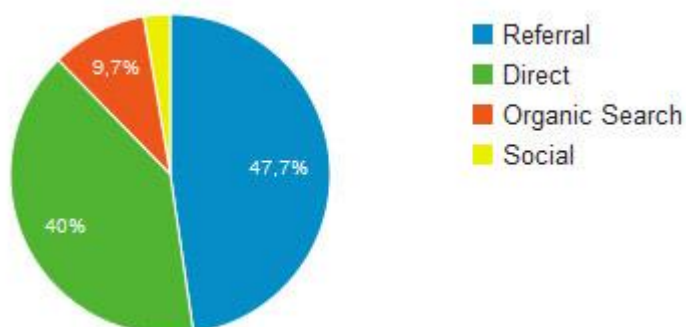
Pages vues: 5 866

Pages/visite: 2.81

Durée moy. de la visite: 00:03 :38

Nouvelles visites (en %): 67.9

Sources du trafic



9.7 % Trafic de recherche (**visiteurs renvoyés par des résultats de moteur de recherche**) 202 Visites

47.7 % Sites référents (**visiteurs renvoyés par des liens figurant sur d'autres sites internet**) 996 Visites

40 % Accès directs (**visiteurs qui ont accédé au site via nos newsletters et emailing**) 835 Visites

2.7% Accès via réseaux sociaux (**visiteurs renvoyés par des liens figurant sur les réseaux sociaux**) 56 visites

Concernant les 47.7% de visiteurs renvoyés par des liens figurants par d'autres sites :

Les 5 premières sources

- snav.org/travel- 495 visites – 49.61%
- lechotouristique.com - 73 visites – 7.33%
- tourmag.com – 58 visites – 5.82%
- quotidiendutourisme.com– 46 visites – 4.62%
- deplacemenstpros.com- 31 visites – 3.11%

Pages les plus vues

- Page d'accueil – 1629 pages vues – 27.77%
- Page programme - 1250 pages vues – 21.31%
- Page les ateliers– 921 pages vues – 15.70%
- Page inscription– 702 pages vues – 11.97%
- Page présentation journées– 489 pages vues – 8.34%

Les canaux d'inscriptions :

via le web, 2 possibilités d'inscriptions:

- S'inscrire en ligne via un formulaire sur le site des JEVO
- Télécharger le bulletin d'inscription en PDF (sur le site des JEVO ou via emailing) et le retourner par courrier

Le SNAV sur les réseaux sociaux

Suivez-nous sur



Facebook du SNAV

<http://www.facebook.com/snav.voyage>

1750 fans

Création : mars 2011

Objectif : Création d'un espace d'informations et d'échanges autour de notre organisation sur facebook, ouvert à tous, adhérents, partenaires et « amis » du SNAV.

Fréquence d'alimentation Quasi quotidien afin de garder le lien avec les fans.

Contenu proposé aux fans :

- Actualités et vie du SNAV (les communiqués de presse, événements, services du syndicat)
- Les passages médias (tv)
- les résultats du baromètre SNAV/Atout France

- Les formations du CFPT/travelPro
- La diffusion de notre newsletter Capnews
- Le SNAV sur les salons (Top Resa, MAP, DITEX....)
- Mise en avant des offres d'emplois déposées par les adhérents sur notre site www.snav.org
- Des partages d'articles sur des sujets divers liés au tourisme

Statistiques 2015 :

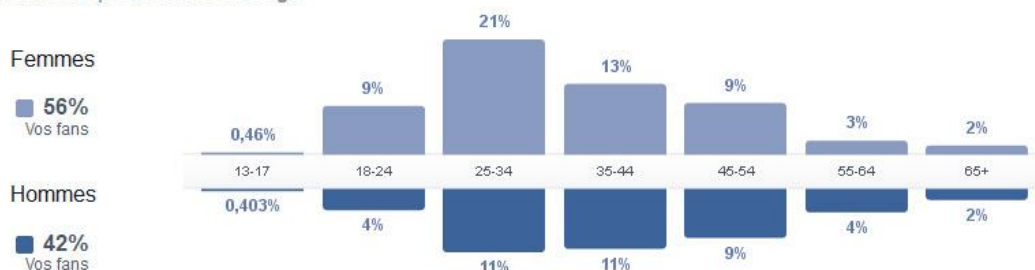
- **1750 fans** au 01 mars 2016 (+320 fans sur 1 an)

(1430 fans au 01 mars 2015, 955 fans au 01 mars 2014 et 513 fans au 01 mars 2013)

- **56%** des fans sont des **femmes**,

- la grande majorité a entre **25 et 45 ans**.

Les personnes qui aiment votre Page



Pays	Vos fans	Ville	Vos fans	Langue	Vos fans
France	1146	Paris	249	Français (France)	1496
Tunisie	125	Tunis, Gouvernorat de ...	51	Anglais (US)	117
Guadeloupe	102	Marseille	27	Anglais (UK)	48
Algérie	32	Lyon	27	Italien	16
Maroc	28	Toulouse	23	Espagnol	10
Réunion	26	Les Abymes, Guadelo...	21	Espagnol (Espagne)	8
Italie	15	Alger, Wilaya d'Alger, Al...	19	Portugais (Portugal)	8
Île Maurice	14	Aix-en-Provence	18	Arabe	5
Belgique	14	Lille	18	Portugais (Brésil)	4
Martinique	13	Nice	13	Turc	4

Page Google + du SNAV

<https://plus.google.com/+SyndicatNationaldesAgencesdeVoyagesParis/posts>

24 682 vues

Création : septembre 2014.

Objectif : Création d'un espace d'informations et d'échanges autour de notre organisation sur google plus

Statistiques 2015 :

- **24 682 vues** au 01 mars 2016 (8659 vues au 01 mars 2015)

Vues ⓘ Total de 24 682 pour toutes les périodes

Toutes périodes ▼



✓ 5 934 Recherche ✓ 1 910 Page Google+ ✓ 7 034 Post ✓ 9 804 Photo

Chaîne youtube du SNAV

www.youtube.com/user/SNAVfrance

2 777 vues

Création : Septembre 2014

Objectif : regrouper/répertorier les vidéos du SNAV

Statistiques 2015 : **2777 vues** (376 vues en 2014)

La chaîne youtube du SNAV a été essentiellement alimentée cette année par les vidéos réalisées lors des Journées des Entrepreneurs du voyage.

En effet, pour la 1^{ère} fois cette année, l'intégralité des Journées ont été filmées (hors ateliers de travail). Vous pouvez retrouver sur notre chaîne Youtube l'ouverture des Journées, les discours et l'ensemble des conférences et tables rondes, ainsi qu'un film résumé de l'événement.

Top 10 des vidéos

Parcourir tous les contenus

Vidéo	Durée de visionnage (minutes) ↓	Vues
Intervention de Jacques-Antoine GRANJON : De...	11 925 (59%)	521 (19%)
MÉTIERS : la chaîne Producteurs – Distributeur...	1 029 (5,1%)	90 (3,2%)
Pari gagné pour les Journées des Entrepreneurs...	716 (3,6%)	239 (8,6%)
Les nouveaux concepts d'agences de voyages ...	667 (3,3%)	94 (3,4%)
les billets de Jean Viard - JEV 2015 - Marseille	643 (3,2%)	93 (3,4%)
Ouverture des Journées des Entrepreneurs du V...	534 (2,7%)	151 (5,4%)
La chaîne Transporteurs– GDS– Agents de voy...	513 (2,6%)	55 (2,0%)
Arnaques de vacances : le rôle de conseil du SN...	487 (2,4%)	91 (3,3%)
Le SNAV dans Télématin : le surbooking	402 (2,0%)	139 (5,0%)
PRODUITS : la croisière, un secteur à forte vale...	396 (2,0%)	49 (1,8%)

Les nouveautés 2015

Page LinkedIn du SNAV

<https://www.linkedin.com/company/snnav---les-professionnels-du-voyage>

Création : Février 2015

Objectif : Création d'un espace d'informations et d'échanges autour de notre organisation sur LinkedIn

Statistiques 2015 : 215 abonnées

Compte twitter du SNAV

https://twitter.com/SNAV_travel

Réseau d'opinion très utilisés par les journalistes, les hommes politiques.

Création : Février 2016

Objectif : être réactif pour réagir aux actualités, crée un lien avec les journalistes.

33 followers actuellement.



Statistiques du 01 janvier au 31 décembre 2015

1. Audience

Visites: 32 613 (30 326 en 2014)

Moyenne par mois : 2 717

Visiteurs uniques: 24 097 (22 026 en 2014)

Pages vues: 73 148 (71 414 en 2014)

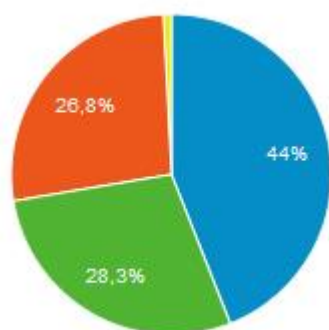
Moyenne par mois : 6 095

Pages/visite: **2,24**

Durée moy. de la visite: **00:02 :20**

Nouvelles visites (en %): **72.8%**

2. Sources du trafic



44% Trafic de recherche (**visiteurs renvoyés par des résultats de moteur de recherche**) 14 355 Visites
26.8% Sites référents (**visiteurs renvoyés par des liens figurant sur d'autres sites**) 8 751 Visites
28.3% Accès directs (**visiteurs qui ont accédé au site en saisissant l'URL directement dans leur navigateur**) 9 238 Visites
0.8% Accès via réseaux sociaux (**visiteurs renvoyés par des liens figurant sur les réseaux sociaux**) 269 visites

Concernant les **26.8** % de visiteurs renvoyés par des liens figurants par d'autres sites :

Voici les 10 premières sources

1. airfrance.fr – **1 947** visites – 22.25%
2. economie.gouv.fr - **748** visites – 8.55%

3. europe-consommateurs.eu – **508** visites – 5.81%

4. enqueteur.dgac.developpement-durable.gouv.fr – **439** visites – 5.02%
5. mediation-conso.fr – **293** visites – 3.35%
6. air-austral.com – **287** visites – 3.28%
7. sosconso.blog.lemonde.fr – **269** visites – 3.07%
8. snav.org - **233** visites – 2.70%
9. conso.net – **227** visites – 2.59%
10. Voyage-prive.com – **170** visites – 1.94%

3. Pages vues

Les 10 premières :

1. Page d'accueil - **28 025** pages vues – 38.31%
2. Page Comment saisir – **8 808** pages vues – 12.04%
3. Page Contact – **5 882** pages vues – 8.05%
4. page Qui peut saisir – **5 555** pages vues – 7.59%
5. Page les membres– **4 157** pages vues – 5.68%
6. Page quand saisir– **3 581** pages vues – 4.90%
7. Page le médiateur– **3 439** pages vues – 4.70%
8. Page Actualités– **3 192** pages vues – 4.36%
9. Page FAQ – **2 291** pages vues – 3.99%
10. Page missions de la médiation – **1 872** pages vues – 2.56%

www.travelproformations.fr [Site](#) d'inscription aux formations de TravelPro

Le SNAV s'occupe d'envoyer des emailing dédiés aux adhérents du SNAV afin de diffuser l'offre de formation et de susciter les inscriptions : **9 envois** en 2015
Ces infos sont relayées sur les réseaux sociaux du SNAV.

Le .travel

L'extension « .travel » est destiné à l'industrie du voyage et a été lancé officiellement en janvier 2006.

Les industries qui peuvent prétendre à un nom de site en .travel sont :

- Compagnies aériennes
- Parcs à thèmes et parcs d'attractions
- Chambres d'hôte (B&B)
- Autocaristes, et compagnies de Taxi
- Campings
- Loueurs de voitures
- Navettes d'aéroport
- GDS

- Société informatique dont l'activité principale est liée au voyage
- Centre de congrès
- Office de tourisme et syndicats d'initiative
- Compagnies de croisières
- Ferries
- Compagnies ferroviaires
- Offices nationaux du tourisme représentés
- Restaurants
- Tour-opérateurs
- Agents de voyages
- Media et presse professionnelle du voyage
- Organisation de consommateurs spécifique au voyage
- Cabinets de recherche et conseil dont l'activité principale est le voyage

Contrairement aux .com, .org, etc..., le nom de domaine en .travel n'est pas vendu au premier demandeur. Une authentification préalable, certifiant que le propriétaire de l'adresse est bien un professionnel du domaine concerné, doit être donnée.

En France, cette authentification a été confiée au SNAV en octobre 2005 (Tralliance étant l'organisation qui gère le .travel au niveau mondial). Le SNAV est donc habilité à valider des demandes provenant uniquement d'entreprises françaises.

Grâce à cette garantie, le .travel devient un véritable « label de qualité » pour la communication des agences de voyages à l'égard de ses clients. Une reconnaissance supplémentaire du professionnalisme de ses activités.

Etat des lieux des demandes en .travel

6 demandes en 2015, toutes approuvées. (6 en 2014)