

LES ENTREPRISES DU VOYAGE



Rapport Moral

2016

Sommaire

Introduction	p. 2
Les Entreprises du Voyage, l'organisme représentatif de la branche	p. 2
Les Adhérents en quelques chiffres	p. 2
Organisation	p. 3
Modifications statutaires	p. 4
Les Commissions techniques et les Délégations	p. 5
- Commission Air	p. 5
- Commission Rail	p. 5
- Commission Paritaires des Affaires Sociales	p. 5
- Commission Paritaire Nationale Emploi Formation	p. 6
Les autres dossiers et actions du Service des Affaires Juridiques et Publiques	p. 6
Le Lobbying renforcé et mutualisé	p. 7
Délégation Observatoire économique	p. 7
Délégation Commerce illégal	p. 7
Délégation Veille technologique	p. 7
La MTV, Médiation du Tourisme et du Voyage	p. 8
Des Services aux Adhérents	p. 8
Le Congrès des Entrepreneurs du Voyage	p. 9
Communications & Evénements	p. 10
Les Manifestations organisées	p. 10
Les Entreprises du Voyage sur les salons	p. 11
La Vitrophanie	p. 11
La Communication internet	p. 12

Introduction

Conformément aux dispositions statutaires, le rapport d'activités vise à rendre compte des actions des Entreprises du Voyage.

Il s'agit de présenter les principaux dossiers qui ont mobilisé vos élus ainsi que les permanents de l'organisation au cours de l'exercice 2016, au niveau du Conseil d'Administration, des Conseils Exécutifs de Métiers, des Commissions Techniques, des Délégations et du Comité des Régions.

Les Entreprises du Voyage L'organisme représentatif de la branche

« Les Entreprises du Voyage » est l'organisme représentatif de la branche d'activité. Il regroupe au travers des Conseils Exécutifs de Métiers, les activités de la Distribution, de la Production et de l'Accueil.

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

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

Assiste ses adhérents dans les domaines juridique, fiscal, social, litiges.

Représente les agents de voyages au sein des instances régionales et nationales en relation avec le tourisme et le voyage.

Est 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.

Les Entreprises du Voyage Les Adhérents en quelques chiffres

1 375 membres Actifs (Immatriculations), membres des Entreprises du Voyage au 31 décembre 2016 (1.323 en 2015) représentant plus de 3.500 points de vente.

Nouvelles adhésions : 153 (155 en 2015)

Radiations : 101 (119 en 2015)

40 membres Associés (43 en 2015)

8 membres Affiliés (11 en 2015)

Près de 2.000 Cartes Agents de Voyages délivrées en 2016

Cette carte professionnelle valable un an est accessible à tous les collaborateurs des entreprises adhérentes



Elle atteste de leur qualité d'Agent de Voyages auprès des différents transporteurs, prestataires et fournisseurs et comporte une assurance assistance-rapatriement, fournie par notre partenaire Présence Assistance Tourisme, couvrant l'ensemble des déplacements professionnels et privés du titulaire de la carte.

Les Entreprises du Voyage Organisation

En 2016 :

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

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

Le Conseil comprend :

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

Les Conseils Exécutifs des métiers se composent de 20 représentants chacun répartis en collèges représentant les différentes composantes de la production et de la Distribution. Ils étaient présidés en 2016 par Christine BAAL (Distribution) et Mumtaz TEKER (Production)

Le Comité des Régions, présidé par Jean-Luc DUFRENNE, est composé de 9 Présidents de Régions, 7 pour la métropole et 2 pour l'outre-mer.

Le Secrétariat Général : 10 permanents travaillent au service des élus et des adhérents sous l'autorité de Jean Marc ROZÉ, Secrétaire Général.

Les Entreprises du Voyage Modifications statutaires



La réforme des statuts votée lors de l'Assemblée Générale Extraordinaire du 27 avril 2016 a introduit les modifications suivantes dans l'organisation. Elles entrent en vigueur en avril 2017.

Les Conseils Exécutifs de Métiers (Producteurs / Distributeurs) sont remplacés par 6 Conseils déléguant des représentants au Conseil d'Administration des Entreprises du Voyage :

- Le Conseil du voyage en France (2 représentants au CA),
- Le Conseil des tour-opérateurs (3 représentants au CA),
- Le Conseil des distributeurs et assembleurs de voyages (3 représentants au CA),
- Le Conseil du voyage d'affaires (1 représentant au CA),
- Le Conseil des organisateurs de voyages de groupes (1 représentant au CA),
- Le Conseil des organisateurs de séminaires, congrès, incentives, foires et salons (1 représentant au CA).

Le Conseil d'Administration du 13 septembre 2016 a décidé de déléguer la représentation du Conseil des voyages de groupes au C.E.A.G. (Cercle Economique des Agences Groupistes) représenté par son Président Sylvain LAMENT qui siègera donc au Conseil d'Administration des Entreprises du Voyage.

Le Conseil d'Administration du 13 décembre 2016 a par ailleurs souhaité proposer la création d'un septième Conseil : Le Conseil des voyages de jeunes, regroupant les organisateurs de voyages scolaires et éducatifs et de séjours linguistiques (1 représentant au CA).

La création de ce Conseil sera soumise à vote lors de l'Assemblée Générale Extraordinaire du 26 avril 2017.

Le Comité des Régions et sa représentation au Conseil d'Administration (3 représentants) restent sans changement.

Le représentant légal de l'organisme de garantie collective le plus représentatif au plan national (APST) demeure membre de droit du Conseil d'Administration des Entreprises du Voyage.

Tout membre actif peut dorénavant faire acte de candidature aux fonctions de Président, l'élection (pour trois ans) intervenant lors du Conseil d'Administration qui suit l'Assemblée Générale par un vote des Administrateurs.

Les Entreprises du Voyage Les Commissions techniques et les Délégations

Les principaux sujets traités en Commission technique.

Commission Air présidée par Valérie SASSET

- La renégociation des critères financiers IATA,
- Le projet NEW GEN ISS de IATA,
- La politique d'ADM des compagnies aériennes,
- La mise en œuvre du PNR européen,
- Les défaillances de compagnies aériennes,
- Le Code de conduite Air France,
- PCI – DSS (IATA).

Commission Rail présidée par Christine BAAL

- Distribution des TER,
- Le projet Groupes,
- Le Contrat Pro,
- Le Baromètre Agences 2016,
- Le développement de Rail Display,
- Les trains TARA,
- Les nouvelles lignes à grande vitesse.

Commission Paritaire des Affaires Sociales présidée par Charles de VIVIE

- NAO (négociation annuelle obligatoire),
- Choix des thèmes prioritaires de négociation pour la branche en 2016/2017,
- Passage en revue des derniers outils dont disposent les entreprises pour flexibiliser le temps de travail (annualisation, forfaits jours, travail du dimanche),
- Comment tirer le meilleur parti de la nouvelle convention collective,
- Négociation concernant l'égalité professionnelle,
- Nouvelle rédaction des articles ayant trait à la Commission Paritaire Nationale de Conciliation
- Projet de négociation télétravail,
- Loi travail, impact sur la branche professionnelle,
- Panorama de branche édition 2016,
- Négociations liées au rapprochement des branches professionnelles - Article 25.2 de la loi travail.

Commission Paritaire Nationale Emploi Formation présidée par Mélanie AGUADO

- 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 Formations,
- Présentation de la démarche : CQP – processus d'évaluation et de validation.

Commission Juridique présidée par Isabelle RECH-FRANCIS

- Transposition Directive Voyages à forfait dans le Code du Tourisme,
- Statut de « mandataire » : réflexion,
- Sujets européens, incluant questionnaire geo-blocking,
- Point sur le décret relatif aux obligations d'information sur les sites comparateurs en ligne,
- Point sur le Comité juridique d'ECTAA,
- Etude sur la mise en place en France du règlement européen sur les passagers handicapés et à mobilité réduite dans le transport aérien,
- Mise en place de la Directive du règlement des litiges en ligne,
- Affichage des prix aériens,
- Réforme du droit des contrats,
- Actualité et relations avec IATA.



Edition 2016 du Panorama de Branche
→ A disposition sur le site internet partie Adhérents

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

L'enrichissement du site internet en fiches pratiques.

Point sur les aides aux entreprises

Mesures d'aide en faveur de l'économie et notamment des entreprises du tourisme touchées par le contexte de baisse d'activité.

Médiation : Dispositif complémentaire pour les entreprises de vente en ligne

La Commission Européenne a mis en place une plateforme de règlement en ligne des litiges

Mineurs : L'autorisation de sortie du territoire des mineurs de nouveau obligatoire

Loi du 3 juin 2016 relative à la lutte contre le terrorisme

Le lobbying renforcé et mutualisé pour une grande part avec le SETO et l'APST sur des dossiers aux enjeux cruciaux au cours de l'année 2016

- Transposition de la Directive Voyages à Forfait dans le Code du Tourisme et notamment concernant le sujet de la responsabilité de plein droit
- Aides aux vacances des CE : projet de les soumettre aux prélèvements sociaux et fiscaux
- Autorisation de sortie de territoire des mineurs non accompagnés de leurs parents
- Statut du volontariat de l'animation
- Edition d'une Veille juridique mensuelle,
- Impact du plan Vigipirate renforcé sur les voyages de jeunes.

Délégation Observatoire économique : Richard SOUBIELLE

Un Baromètre mensuel réalisé en collaboration avec ATOUT FRANCE et AMADEUS rend compte des tendances de l'activité de vente de voyages en Agences.

Délégation Commerce illégal : Jacques JUDEAUX

Plus de 80 dossiers ont été examinés pour la plupart émanant d'agences adhérentes et des délégations régionales des Entreprises du Voyage.

Un jugement a été rendu le 14 décembre 2016 en faveur des Entreprises du Voyage confirmant en appel une décision favorable obtenue en 1^{ère} instance et condamnant ainsi une entreprise non immatriculée.

4 autres affaires sont portées en justice et devraient être jugées en 2017.

Délégation Veille technologique : 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.

Délégation Tourisme Responsable : Stéphane LE PENNEC

Créée en janvier 2017.

La MTV, Médiation du Tourisme et du Voyage

La Médiation sectorielle, mise en place depuis 2012, permet à tout consommateur n'ayant pas trouvé de solution à son litige auprès d'un professionnel membre de l'un des organismes adhérents (dont les Entreprises du Voyage, cofondateur de la MTV) de saisir le Médiateur, Jean-Pierre TEYSSIER, Personnalité indépendante du secteur.



**La Médiation
Tourisme
et Voyage**

L'année 2016 a été de nouveau marquée par l'élargissement du périmètre de la Médiation du fait de l'adhésion d'un grand nombre de nouveaux membres, entreprises et organisations professionnelles.

En 2016, La Médiation Tourisme et Voyage a enregistré 4 310 demandes de médiation (contre 2 705 en 2015). 73 % de ces demandes ont été déclarées recevables.

Des Services aux Adhérents

Les Entreprises du Voyage est régulièrement sollicité par les adhérents 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

Trois principes directeurs :

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

Parallèlement, Les Entreprises du Voyage 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,...

Le Congrès des Entrepreneurs du Voyage
30 octobre – 5 novembre 2016 au Sri Lanka



Ce congrès organisé par les Entreprises du Voyage en collaboration avec L'APST, le SETO et Level.com a réuni plus de 300 professionnels autour du thème : La Qualité dans un environnement instable.

Des séances plénières et des ateliers se sont succédé tout au long de deux Journées à Colombo suivies de deux jours de découverte du triangle culturel du pays.



Communications & Evénements

Le Club des Partenaires



Ces Partenaires participent aux manifestations de notre organisation, au plan national et régional, et figurent à la meilleure place sur nos principaux supports de communication.

En 2017, **AVIS** rejoint le Club des Partenaires, en remplacement d'Enterprise.

Les manifestations organisées

Assemblée Générale Ordinaire : 27 avril 2016



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

Le bilan 2015 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 de même que les modifications statutaires.

Cocktail de Noël des Partenaires – 13 décembre 2016

Organisé avec l'APST

Plus de 250 personnes présentes aux Vedettes de Paris

L'occasion pour Jean-Pierre MAS et Alix PHILIPON de faire un bref bilan de l'année écoulée.



Les Entreprises du Voyage sur les salons

Pour l'année 2016, Les Entreprises du Voyage a reconduit ses partenariats avec les principaux salons professionnels. L'occasion de présenter nos actions aux professionnels présents et d'assurer pour nos 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 – 31 mars et 1 avril 2016 à Avignon

Stand partagé avec l'APST



Rendez-vous en France – 5 et 6 avril 2016 à Montpellier



IFTM TOP RESA – 20 au 23 septembre 2016 à Paris



Stand partagé avec l'APST, IATA, ATOUT FRANCE

La Vitrophanie



Visible sur la devanture de l'agence de voyages afin de mettre en exergue son appartenance à notre organisation professionnelle, 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.



La Communication internet

Les outils

La communication Internet du SNAV repose sur différents outils :

- Le site internet www.entreprisesduvoyage.org
- 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

LES ENTREPRISES
DU VOYAGE 

Flash News 

Bilan

En 2016, Les Entreprises du Voyage a privilégié l'envoi de notes d'informations via les **flashnews** pour communiquer avec ses adhérents : **62 flashnews** ont été envoyées sur l'année.

Les grandes catégories de flashnews sont :

Communications et conseils dédiés à l'accompagnement du métier,
Fiches juridiques,
Communications de IATA,
Communications du Quai d'Orsay concernant l'actualisation des fiches « Conseils aux voyageurs »,
Résultats du Baromètre mensuel Les Entreprises du Voyage - Atout France,
Planning des formations de TravelPro formations,
Invitations aux manifestations : Congrès, cocktail de Noël, IFTM Top Resa, convocation aux assemblées générales, carte de vœux, etc...

Côté **réseaux sociaux**, Les Entreprises du Voyage a encore renforcé sa présence en 2016 sur les réseaux les plus utilisés.

Nous sommes désormais présents sur les réseaux les plus utilisés :



Cette présence sur les réseaux sociaux permet entre autre, d'accroître la visibilité de notre organisation sur internet et de travailler notre image et notre notoriété.