

# LES ENTREPRISES DU VOYAGE

## CONSEIL DES DISTRIBUTEURS ET ASSEMBLEURS DE VOYAGES

### Relevé de décisions Réunion du 13 juin 2017

#### **Sont présents ou représentés :**

Mmes Marie BANDER – Michelle LAGET-HERBAUT – Nadia VAN CLEVEN  
MM. Bertrand BILLEREY – Yannick FAUCON – Jean-Marc FOLLIET – Laurent LHOMME –  
Jean-Marie SEVENO  
M. Pascal de IZAGUIRE représenté par Stéphane LE COZ  
M. Jean KORCIA représenté par Michelle LAGET-HERBAUT

#### Sont excusés

Mmes Sylvie DELFORGE – Séverine GARGUILO – Adriana MINCHELLA  
MM. Olivier ABERGEL – Bernard BOISSON – Berkat CHIHAOUA – Pierre CREUZE – Nicolas  
DELORD – Michel DINH – Muhammet DURSUN – Alexandre RANQUE

#### **Sont également présents :**

Mme Anne-Marie MOULAY  
M. Jean-Marc ROZÉ

#### **Ordre du Jour**

1. Calendrier des Conseils
2. Fonctionnement, présentation des élus, but des réunions
3. Le baromètre
4. IATA
5. Distributeurs et assembleurs de voyages en région
6. Recrutement de collaborateurs et réflexion sur la formation
7. Cession/transmission des agences de voyages
8. Confédération du tourisme
9. Transposition de la directive européenne sur les voyages à forfait
10. Communication sur la légitimité et l'exercice des distributeurs et assembleurs de voyages face à la concurrence accrue des DMC, OTA, Bed Bank hotel
11. Communication grand public pour promouvoir le rôle de l'agent de voyages
12. Questions diverses.

En préambule, Marie BANDER remercie les membres du Conseil de leur participation à la 1<sup>ère</sup> réunion du Conseil.

### 1° Calendrier des Conseils :

Un débat s'engage sur la fréquence des réunions. Il est proposé d'organiser une réunion tous les 2 mois avec bien entendu l'organisation de réunions ad hoc si l'actualité s'en faisait ressentir.

Les 2 prochaines réunions sont définies aux dates suivantes :

- Mardi 12 septembre 2017
- Jeudi 9 novembre 2017

Sur le principe d'un horaire à 10h00 au siège des EDV.

### 2) Fonctionnement, présentation des élus, but des réunions :

Marie BANDER propose que chacun se prononce sur les sujets prioritaires qu'il souhaite voir aborder tout au cours de l'année.

Elle met l'accent sur la formation de nos métiers qui n'est pas valorisée et souhaiterait une amélioration de la communication de l'expertise en agence qui bénéficie d'un gros déficit d'image.

Michelle LAGET partage cette même vision et cite à titre d'exemple le métier de billettiste qui n'est pas mis en valeur et souhaiterait qu'EdV par ses actions puissent redonner aux jeunes l'envie de faire ce métier.

De l'avis de tous, l'ensemble des métiers du tourisme n'est pas valorisé, ni qualifiant et le lien entre les professionnels et les différents intervenants des écoles de tourisme (professeurs, etc...) ne se fait plus.

Jean-Marc ROZE fait part de la réflexion qui est menée par EdV sur un éventuel partenariat avec l'AFTRAL.

Jean-Marie SEVENO estime que la valorisation des entreprises est un sujet important, de même que les réflexions à mener sur les problématiques liées à IATA notamment le règlement à la quinzaine, les dispositions de NDC, les surcharges IAG sont tout autant de réflexions à mener en vue d'obtenir une position globale de la profession.

### 3) Baromètre EDV

Le nouveau Baromètre agrège désormais les données associant Gestour et d'Orchestra donnant ainsi une meilleure représentation de la distribution online et offline

JM ROZE commente les tendances des ventes tourisme pour le mois de mai 2017 ainsi que les tendances de janvier à mai 2017 du nouveau baromètre qui vient d'être publié.

La tendance des départs a progressé de 1,5 % en nombre de passagers par rapport à mai 2016. En revanche le VA a baissé de - 3,2 % par rapport à mai 2016.

La tendance des réservations (mai 2016/2017) a progressé de 10 % en nombre de passagers et de 11 % en VA.

Pour les réservations moyen-courrier, nette hausse : + 15 % en nombre de passagers et 16 % en volume d'affaires.

L'Espagne, la Grèce et l'Italie occupent les 1ères places dans le TOP 10.

A noter que la Tunisie en forte progression se positionne en 4<sup>ème</sup> position de ce palmarès en nombre de réservation. Le Portugal, occupe la 4<sup>ème</sup> place au niveau des départs.

La Turquie se positionne toujours dans le TOP 10.

Pour les longs courriers, les USA occupent toujours à la 1<sup>ère</sup> place malgré une baisse de 8 % en nombre de passagers et de 9 % en volume d'affaires.

#### 4) IATA :

Jean-Marc ROZE explique que des pistes sont à l'étude au niveau du droit national, afin de remettre en cause auprès d'IATA le règlement bimensuel à savoir :

:

- L'abus de position dominante
- La réforme du droit des contrats prévoit qu'une clause imposée dans un contrat d'adhésion de façon unilatérale ne donnant pas lieu à des contreparties constitue une clause abusive.

Il précise en l'occurrence, la forte volonté d'IATA de passer au règlement à la semaine qui est pour eux l'ultime finalité.

#### PCI DSS :

La mise en application de cette norme a été repoussée au 1<sup>er</sup> mars 2018, ce qui permettra aux agences d'avoir plus de temps pour se mettre en conformité.

#### IAG :

Réaction formelle des EDV concernant la mise en place d'une surcharge de 9,5€ pour les résa effectuées par l'intermédiaire d'un GDS.

Ce dispositif est préjudiciable aux clients de la distribution indirecte et désavantage la distribution du canal agences.

#### NEW GEN ISS

Autre sujet en cours : le projet NEW GEN ISS qui permettra aux agences d'avoir 3 types d'accréditation avec une limite d'émission. Ce projet devrait être mis en application en 2018 ? Avec en option : la possibilité d'un choix supplémentaire pour la garantie financière, celui de passer par une assurance négociée par IATA auprès Euler Hermès.  
Déploiement en France le 28 juin 2017.

Jean-Marc FOLLINET fait part de l'obligation de la certification des logiciels de caisse dont la mise en application devrait intervenir au 1<sup>ER</sup> janvier 2018. Il souhaiterait avoir un avis juridique sur cette mesure.

5) **Distributeurs et assembleurs de voyage en région :**

En sa qualité de Président des EDV Centre Est Rhône Alpes, Yannick FAUCON précise que les Présidents de régions ont le rôle de transmettre et de faire redescendre les informations dans les régions. Des réunions sont organisées à destination des adhérents qui ne connaissent pas toujours le rôle de notre syndicat.

D'où l'idée, de réunions d'informations en région avec les adhérents et non adhérents en commun avec l'APST car les avancées obtenues bénéficient à tout à chacun.

6) **Recrutement de collaborateurs et réflexions sur la formation :**

Comme cité plus haut, le recrutement et la formation de nouveaux collaborateurs doit être une mission essentielle des EDV compte tenu de la pénurie de personnel qualifié.

7) **Cession/Transmission des agences de voyages :**

L'atelier consacré à la cession/Transmission d'entreprises présenté par Jean-Marie SEVENO et HSBC a rencontré un vif succès. Cette expérience sera rééditée au prochain congrès de Lille compte tenu d'une demande importante de la part des adhérents.

Affichage des prix des prix en TTC :

L'affichage des prix en TTC dès la 1<sup>ère</sup> page devait rentrer en application à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2017. En l'espèce, il apparaîtrait que cette mesure ait été reportée.

8) **Confédération du Tourisme :**

De nombreuses réunions ont eu lieu avec les présidents des différentes organisations professionnelles, l'objectif étant de traiter de sujets d'intérêts communs en concertation et en agissant à l'intérieur d'une structure souple et permanente.

Sa mise en place est imminente.

9) **Transposition de la directive européenne sur les voyages à forfait :**

Jean-Marc ROZE explique que ce dossier n'a pas avancé et qu'il est toujours en attente du fait du changement de gouvernement. Ce sera au nouveau gouvernement de se positionner.

En l'état, la directive sur les voyages à forfait doit être transposée d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2018. Les dispositions entreront en vigueur 6 mois plus tard, le 1<sup>er</sup> juillet 2018.

Dans le dernier texte que la DGE a transmis la responsabilité de plein droit n'apparaît pas.

10) **Communication sur la légitimité et l'exercice des distributeurs et assembleurs de voyages face à la concurrence accrue des DMC, OTA, Bed Bank hôtel**

A ce propos, Jean-Marc ROZE précise que les EDV a déposé plainte à l'encontre des 2 agences réceptives pour exercice illégal de la profession.  
Il évoque l'évolution sur la notion d'établissement en France pour les agences réceptives qui dirigent leur activité sur le territoire français, celles-ci ne pourront plus arguer du fait qu'elles ne sont pas établies en France pour échapper à la réglementation.

Aussi, un débat s'instaure sur la notion de LPS qui permet aux agences qui font partie de l'UE de pouvoir exercer ponctuellement sur le territoire français. Cette faculté est contournée par une agence qui avec une seule LPS exerce de manière permanente.

Il précise qu'un rendez-vous a été pris avec BOOKING. A suivre...

#### 11) **Communication grand public pour promouvoir le rôle de l'agent de voyages** :

Un débat s'engage sur la communication grand public afin de sensibiliser les clients au rôle des agents de voyages.

Il explique qu'une campagne de communication grand public coute beaucoup d'argent et que les partenaires n'ont pas forcément le même message à faire passer que nous.

En l'état, Jean-Marc ROZE fait part du message que souhaite délivrer EdV sur l'organisation et la vente de voyages concernant la réglementation en mettant en garde le consommateur qu'il est dangereux de ne pas faire appel à un professionnel dûment immatriculé pour partir en vacances.