

Rapport annuel de l'ABTO 2007

Introduction

En ce début d'année, nous avons le plaisir de vous présenter le rapport annuel de l'ABTO. Nous y reviendrons sur l'année touristique 2007 et plus particulièrement sur les activités de l'ABTO au cours de l'année écoulée.

Une nouvelle fois, 2007 a été une année record pour le secteur du voyage organisé. Jamais encore, autant de voyages n'avaient été vendus. Pour la première fois depuis des années, on peut à nouveau parler d'une année normale, c'est-à-dire d'une année où le secteur a été en grande partie épargné par les facteurs extérieurs qui influencent de manière négative le comportement du consommateur. La confiance du consommateur est restée intacte malgré les prix élevés du carburant.

Les membres de l'ABTO ont vendu au cours de l'année écoulée plus de 3.375.000 vacances et 356.000 vols secs, ce qui représente une croissance de 5,3%. Le chiffre d'affaires des membres de l'ABTO s'est élevé en 2007 à plus de 1,86 milliard d'euros.

Le consommateur moyen s'avère plus que jamais prêt à voyager. Le voyage est à la mode, comme il ressort clairement de l'analyse des sujets de conversation. Le temps n'est plus le sujet principal, c'est aujourd'hui le voyage qui alimente la plupart des conversations. Et si beaucoup de gens ont l'impression de ne pas vivre vraiment dans le stress de la société actuelle, ils veulent vivre quand ils partent en vacances, en profiter pleinement et sans souci.

Le rapport attractif qualité-prix tout comme les garanties pro-consommateur persuadent de plus en plus de Belges d'opter pour le marché du voyage organisé. La part de marché des tour-opérateurs connaît une croissance ininterrompue depuis des années et s'élève aujourd'hui à environ 30%.

Ce qui ne signifie pas que le secteur peut se reposer sur ses lauriers. Car de plus en plus de gens proposent des services de voyage par l'intermédiaire des nouveaux media et tentent de se faire une place sur le marché. L'augmentation de la capacité des transporteurs low cost augmente la pression sur le marché. Il est même de plus en plus question de surcapacité. La diminution des taux d'occupation pousse ces transporteurs à chercher leur profit dans des activités annexes, comme l'hébergement, le transport, etc.

Les tour-opérateurs offrent des garanties uniques qu'ils sont les seuls à pouvoir offrir. Continuer à développer ces USP – ces Unique Selling Propositions – reste la tâche principale du secteur du voyage organisé. Car aujourd'hui comme à l'avenir, l'essentiel pour conserver effectivement le client est et sera non seulement le prix mais la qualité, la fiabilité et la « convénience », c'est-à-dire répondre effectivement et concrètement aux besoins du consommateur.

Une législation moderne peut y contribuer. Depuis le 1^{er} septembre dernier, un nouveau statut pour les agences de voyages est entré en vigueur en Région flamande. Cette nouvelle législation doit permettre aux agences de voyages de répondre à la nouvelle dynamique qui caractérise le secteur. Fini les strictes exigences techniques, l'accent est

mis à présent sur les garanties financières, la capacité professionnelle et le professionnalisme. Désormais, les agences de voyages peuvent proposer leurs services partout. Tout le monde est traité de manière identique. Toutes les entreprises qui proposent des services touristiques qu'elles achètent chez des tiers sont concernées par le nouveau statut.

Plus que jamais, chaque professionnel du voyage doit suivre de près ces évolutions et anticiper autant que faire se peut sur les possibilités offertes.

L'ABTO est déterminée à continuer à renforcer en 2008 son **label de qualité**. Avec le succès grandissant d'Internet et une concurrence de plus en plus poussée de la toile, un code de conduite Internet était devenu indispensable. L'an dernier, les efforts nécessaires ont été consentis pour améliorer les sites des membres. Les membres qui répondent aux normes du code de conduite peuvent désormais faire figurer sur leur site le logo ABTO E-travel Guarantee.

L'ABTO veut également rester à l'avenir un forum de concertation pour les tour-opérateurs (petits et grands), forum capable d'anticiper la dynamique toujours croissante du secteur touristique et de réagir promptement aux questions d'actualité.

Nous allons à présent passer en revue les divers points d'action de l'ABTO.

1) Membres

En 2007, le nombre de membres de l'ABTO est resté stable. L'ABTO compte aujourd'hui 31 membres.

En 2007, l'ABTO a accueilli deux nouveaux membres : **Arobace** avec les marques Odyssee, Go To Travel et Terreo, connu principalement pour les vacances de ski, et **Vacansoleil**, spécialiste des vacances en camping. Bosphorus et Orion ont cessé leurs activités.

L'ABTO regroupe aujourd'hui 31 organisateurs de voyages. Les **31 membres de l'ABTO** représentent **56 noms de marque** et une part de marché de plus de **90%** en matière de voyages organisés. Ensemble, ils ont réalisé en 2007 un chiffre d'affaires de plus de **1,86 milliard d'euros** et procurent directement de l'emploi à plus de 1500 personnes.

Chez les **membres associés** aussi, l'intérêt porté au fonctionnement de l'ABTO reste grand. L'ABTO compte aujourd'hui **28 membres associés**, au nombre desquels The Brussels Airport Company, L'Européenne, le Fonds de Garantie Voyages, Mondial, RAIL1 et 22 offices de tourisme. Les membres associés sont étroitement associés aux manifestations sociales de l'ABTO. Ils sont invités aux conférences de presse et reçoivent mensuellement un résumé des tendances essentielles du marché.

La qualité de membre associé est ouverte à toutes les entreprises et à tous les organismes déployant une activité dans le secteur touristique, à l'exception des détenteurs d'une licence d'agence de voyages.

Que représente cette affiliation ? De quels avantages peuvent bénéficier nos membres ?

- **"Label of Quality"**: les membres de l'ABTO obtiennent le label de qualité tour-operating. Ce label est synonyme de vacances sans soucis, assorti de nombreuses garanties sur le plan de la qualité. Les membres sont de plus en plus

nombreux à utiliser ce label pour la communication externe (brochures, papier à lettres, etc.)

- Pour acquérir la qualité de membre, le candidat doit se soumettre à un screening financier et technique.
- L'affiliation à l'ABTO entraîne automatiquement la reconnaissance de l'asbl Commission de Litiges Voyages, de même que l'application intégrale dans les brochures des Conditions générales de voyages. Le client est de ce fait assuré de bénéficier des conditions élaborées en concertation avec les associations de consommateurs. En cas de problème, il peut avoir recours à la Commission de Litiges Voyages, qui prévoit, parallèlement à une procédure d'arbitrage, une procédure de conciliation.
- L'assurance insolvabilité est bien sûr une condition d'affiliation. En cas de faillite, l'argent du client est entre bonnes mains.
- Finalement, les membres de l'ABTO sont tenus d'accepter les divers codes de conduite ainsi que la participation aux études WES.

Par le biais de toutes sortes d'initiatives, l'ABTO essaie de développer le label de qualité et d'élargir sa notoriété dans le grand public et auprès du secteur.

En 2001 a été publiée la **Brochure+, Voyagez bien informé**. Cette brochure a été réalisée en collaboration avec le Ministère des Affaires étrangères et Test Achats. On retrouve aujourd'hui le contenu de cette brochure et bien d'autres informations sur le **site de l'ABTO** (www.abto.be).

En 2006 a été lancé le **Code de conduite Internet**. À cette occasion, un nouveau logo – le E-travel – a été mis au point et se trouve déjà sur un grand nombre de sites.

Dans le cadre d'une plus grande intégration européenne, l'appartenance à une organisation professionnelle fiable devient de plus en plus importante. Via l'affiliation à diverses organisations de premier plan, comme l'IFTO, l'ECTAA et la FIT, les membres de l'ABTO peuvent également se prévaloir d'une image de marque fiable au niveau européen et international.

Nos membres prônent avant tout la qualité. L'ABTO est fière de voir ses membres récolter année après année des prix lors de la remise des awards TM/BTF. Tout comme les années précédentes, nous constatons que tous les vainqueurs dans le segment tour-operating sont des membres de l'ABTO. Nous profitons de l'occasion pour les féliciter chaleureusement une fois encore.

2) WES

Tout secteur sérieux dispose de chiffres fiables. Depuis 1991, l'ABTO collabore pour ce faire avec le WES. Grâce aux études réalisées pour le compte de l'ABTO, nous pouvons aujourd'hui mieux que jamais évaluer l'importance de notre secteur, analyser les nouvelles tendances du comportement des Belges en matière de vacances et permettre ainsi aux tour-opérateurs de les anticiper.

Le WES fournit trois études demandées par l'ABTO :

- (1) **L'enquête bisannuelle sur le comportement des Belges en matière de vacances.** L'enquête sur les vacances est devenue pour nos entreprises un instrument indispensable au développement et à l'implémentation des diverses stratégies commerciales. Parallèlement à l'enquête générale sur les vacances, les membres ont également reçu cette année le rapport exclusif de l'ABTO sur les voyages tour-opérateurs. Ce rapport de plus de 250 pages offre un aperçu détaillé du marché des voyages TO. Il comporte également une analyse des stratégies susceptibles de favoriser la croissance des voyages TO.
- (2) **L'enquête mensuelle sur les passagers départ** par TO.
- (3) **L'enquête mensuelle sur les réservations** par TO, qui permet d'avoir, des mois à l'avance, une vue d'ensemble du déroulement de la saison.

Ces deux dernières enquêtes, tout comme le rapport spécial de l'ABTO sur les voyages TO, sont réalisées exclusivement pour et par l'ABTO.

Avec les Pays-Bas (NIPO), l'ABTO joue **depuis plus de 15 ans un rôle de pionnier** et peut à juste titre se féliciter de ce résultat. Par la modernisation de l'enquête WES, nous renforçons à nouveau notre position. Nous constatons aussi que d'autres pays suivent notre exemple. Une enquête panel a aujourd'hui démarré en France (CETO) et au Royaume-Uni (FTO). Notre consœur française a du reste également fait appel à l'expertise du WES.

En raison de leur grande valeur commerciale, les résultats des études WES ne sont pas rendus publics. Les tendances globales et les grandes lignes de l'enquête panel sont cependant communiqués deux fois par an à une sélection de journalistes.

Comme chaque année, les conférences de presse de l'ABTO ont généré un large écho dans les journaux et magazines (*dossier disponible sur demande*). Environ 20 journalistes ont assisté aux conférences de presse annuelles de l'ABTO.

Nous remercions le WES, et en particulier **Rik De Keyser**, pour la bonne collaboration tout au long de l'année écoulée.

3) Comités techniques - comités consultatifs

3.1) Avec l'entrée en vigueur au 1^{er} septembre 2007 du nouveau décret sur le statut des agences de voyages, il a été mis fin aux mandats du Vlaams Technisch Comité voor de Reisbureaus. Nous remercions nos représentants **Bart Brackx, Lieven De Craemer, Veerle De Boeck et Frank Van den Eynde** pour leur participation à ce Comité.

Suite au nouveau décret, un comité consultatif et une commission d'appel ont été créés fin 2007. Ces organes sont composés d'experts indépendants ayant une qualification professionnelle d'au moins 10 ans. Veerle De Boeck et Roland Van Hulle ont été nommés à ces comités.

Un nouveau Comité Technique a été institué pour les détenteurs de licence flamande établis à Bruxelles.

3.2) Au Comité technique francophone, l'ABTO est représentée, via son **asbl** régionale **CFTO**, par **Jean-Luc Hans** et **Sergio Perissinotto**.

3.3.) Finalement, il faut signaler que l'ABTO souhaite participer activement à la **politique touristique**.

Notre Président, Jean-Luc Hans, s'en occupe en tant qu'administrateur de l'O.P.T., l'Office de Promotion du Tourisme (Bruxelles et Wallonie). Du côté flamand, Veerle De Boeck siège au Raadgevend Comité van Toerisme Vlaanderen. Enfin, l'ABTO est également représentée au Conseil Supérieur des Indépendants et des PME, ainsi qu'à la commission sectorielle tourisme du SERV, créée en 2001.

4) IFTO

La Fédération Internationale des Tour-Opérateurs, qui regroupe des organisateurs de voyages de 13 pays et représente plus de 66 millions de forfaits par an, joue un rôle très important sur la plan de **la défense des intérêts des TO au niveau international**: suivi des problèmes par destination, visas, aéroports, santé & sécurité, overbooking, tendances du marché, législation européenne, hôtels, taxes d'aéroport, tourisme durable, etc.

L'IFTO joue notamment un rôle important dans l'élaboration des normes et critères, notamment en matière de santé, sécurité et développement durable, toutes matières importantes dans la mise au point de tout produit touristique. C'est à cet effet qu'ont été conçus les « Codes of Practice », des manuels destinés à aider les hôteliers et autres prestataires de services à identifier les risques liés à leurs activités. Les premiers guides (**sécurité incendie et hygiène de la chaîne alimentaire**) ont été réalisés au début des années 2000. La série a été complétée par des guides sur la **sécurité piscine, les clubs pour enfants, les plages et l'enquête sur les calamités**. Pour chacun de ces thèmes, des guides ont été conçus avec les procédures à suivre de manière à limiter les risques éventuels pour le consommateur. En 2003 a été créée au sein de l'IFTO le forum « Tourisme durable », via lequel peuvent être échangées les diverses initiatives en matière de tourisme durable. Pour l'instant, 3 pays (Pays-Bas, Belgique et Royaume-Uni) ont déjà mis au point un cours Internet pour les organisateurs de voyages.

Comme la collaboration sur ce plan conduit à une norme internationale généralement reconnue et que les organismes individuels de voyages ne peuvent souvent pas supporter seuls le coût ces études, cette collaboration internationale représente indubitablement une énorme valeur ajoutée pour les tour-opérateurs.

Il convient aussi de signaler qu'en collaboration avec l'IFTO, l'EWGLI (European Working Group on Legionella Infections) et le gouvernement flamand, l'ABTO a élaboré une procédure pour les **cas de légionellose** dans des lieux d'hébergement à l'étranger. L'inspection sanitaire flamande et l'EWGLI informent l'ABTO de tous les cas préoccupants de légionellose susceptibles d'être en rapport avec un lieu d'hébergement en Belgique ou à l'étranger. Il va de soi que pareilles initiatives contribuent dans une large mesure à une meilleure protection du consommateur. Il est frappant de remarquer que le nombre de cas de légionellose est devenu négligeable dans les hébergements avec lesquels travaillent les membres de l'ABTO. Les hôteliers sont de plus en plus nombreux à utiliser les checklists en matière de légionellose.

5) ECTAA

Au niveau Européen, l'ABTO est représentée par l'ECTAA (European Community Travel Agents and Tour Operators Association) dont le secrétariat est situé à Bruxelles. Tous les développements relatifs aux matières européennes y sont suivis avec une grande vigilance. Au fil des années, l'ECTAA est devenue un des principaux interlocuteurs au niveau européen et réussit de plus en plus à faire évoluer de nombreuses initiatives européennes en faveur de notre secteur.

Au cours de la période 2006-2008, la présidence de l'ECTAA a été assurée par la Belgique. La Fédération de l'Industrie Touristique, dont est membre l'ABTO, a délégué Jan Van Steen à ce poste important. Nous remercions Jan pour son dévouement qui ne s'est jamais relâché.

La réglementation européenne relative au secteur touristique a connu une croissance spectaculaire ces dernières années. De nombreux thèmes ont été abordés l'an dernier : IATA, Code of Conduct CRS, évaluation du règlement sur les refus d'embarquement, annulation et retards des vols, proposition de directive sur les redevances aéroportuaires, règlement-projet relative aux règles communes d'exploitation des services de transport aérien, données PNR (Passenger Name Record) dans le cadre de la lutte anti-terrorisme, livre vert sur la protection consulaire, règlements relatives à la loi d'application sur les obligations contractuelles et non contractuelles (Rome I et II), révision de l'acquis consommateurs, révision des directives voyages à forfait, timeshare, vente au porte-à-porte, TVA, tourisme durable, droits d'émission aérien, ...

En ce qui concerne l'ABTO, ce sont surtout les dossiers ayant un impact sur la gestion des tour-opérateurs qui ont été suivis de près.

- En juillet 2007, la Commission Européenne a lancé une procédure consultative relative à la révision de la directive 90/314 sur les voyages à forfait. L'ABTO a transmis ses remarques à la Commission Européenne. La directive qui date de 1990 n'est plus adaptée aux exigences de notre époque. La progression d'Internet, des transporteurs low-cost et le phénomène du dynamic packaging demandent une nouvelle approche.
- En avril 2007, la Commission a présenté un rapport relatif à l'implémentation du règlement refus d'embarquement, annulations et retards des vols. Dans son rapport, la Commission constate une série de manquements. Les points suivants ont été traités l'an dernier : un questions-et-réponses pour les cas « difficiles », une précision de la notion de « circonstances exceptionnelles » et un formulaire de réclamation standard.
- Début 2007, une directive-projet sur les taxes d'aéroport a également été approuvée par la Commission. Cette directive pose une série de principes que doivent respecter les exploitants des aéroports. Il s'agit entre autres principes de la non-discrimination, de la concertation avec les utilisateurs des aéroports, de la transparence des tarifs, etc. L'ABTO a demandé avec insistance à la Commission et à la direction générale de l'aéroport que les aéroports soient tenus de communiquer les modifications en temps voulu pour permettre aux tour-opérateurs d'intégrer les adaptations de tarifs dans leurs prix.
- Dans le courant de 2007, le règlement-projet relatif aux règles communautaires pour l'exploitation des services de transport aérien a également été abordé. L'ABTO est partisan d'une assurance insolvabilité obligatoire pour les compagnies aériennes. De même, le principe de non-discrimination contenu

dans le projet et l'obligation de signaler tous les tarifs all-in ont été accueillis de manière positive.

- Le règlement 1107/2006 offre une protection accrue aux voyageurs aériens à mobilité réduite (PRM). Cet arrêté est entré partiellement en vigueur en juillet 2007. A la demande de la Commission, les compagnies aériennes et les aéroports ont travaillé l'an dernier à une procédure automatisée destinée à faire connaître les besoins des passagers. Cette procédure devrait entrer en vigueur le 28 juillet 2008, mais elle pose encore de nombreux problèmes pratiques aux tour-opérateurs.

Si l'idée de l'Union Européenne est un bel idéal pour les tour-opérateurs (libre circulation des personnes, des biens et des services, monnaie unique, harmonisation de la fiscalité, protection des consommateurs...), force est de constater que **l'harmonisation** (par ex. pratiques commerciales honnêtes, TVA...) et **la dérégulation** démarrent lentement. Cela est en partie dû aux lourdes procédures décisionnelles de l'Union Européenne. La règle d'unanimité pour certaines matières et les compromis conduisent malheureusement trop souvent à une harmonisation partielle. L'élargissement de l'UE ne simplifiera pas les choses.

Ceci peut s'avérer néfaste dans un secteur comme le nôtre.

L'introduction de l'Euro et le développement rapide d'Internet ont eu des conséquences importantes pour le secteur: les marchés sont aujourd'hui devenus beaucoup plus transparents, le marché s'agrandit et devient accessible tant à l'intérieur du pays qu'à l'étranger. Le secteur du voyage est aujourd'hui déjà un des principaux secteurs à être confronté à la vente transfrontalière. De nombreux acteurs de l'industrie touristique, comme les hôtels, les firmes de location de voitures, les compagnies aériennes et les tour-opérateurs, proposent déjà leurs produits sur Internet. La transparence de la chaîne de valeur s'amplifie énormément, ce qui augmente la pression exercée sur les agents de voyages et les tour-opérateurs pour prouver leur valeur ajoutée.

Tant qu'il n'y a pas d'harmonisation des législations dans les différents pays, le risque de concurrence déloyale reste réel. Et cette concurrence déloyale peut être néfaste pour nos entreprises. Quelques exemples concrets :

- Divers Etats-membres de l'UE exemptent de TVA la vente de voyages. Aux Pays-Bas, en Irlande et au Danemark par exemple, les voyages sont pour cette raison jusqu'à 4% moins chers qu'en Belgique. Le taux de TVA varie aussi d'un pays à l'autre. En 2002, la Commission européenne a pris l'initiative de réviser l'article 26 de la 6^è directive TVA. Par la proposition, la Commission a visé une application uniforme de la TVA à toutes les agences de voyages de tous les pays membres. Dans cette proposition, les dérogations actuelles ont été supprimées et les discriminations abolies - ceci est important pour la Belgique qui est le seul pays où les voyages hors UE sont soumis à la TVA. La procédure d'acceptation est cependant lourde et rendue compliquée par la règle d'unanimité valable en matières fiscales. Fin 2003, sous la présidence de l'Italie, une dernière tentative a été entreprise pour arriver à un consensus. Le dossier étant bloqué, la Commission a entamé une procédure contre les Etats-membres qui ne satisfont pas aux obligations de la législation actuelle. La Commission espère que les Etats-membres adapteront volontairement leur législation. La prochaine étape verra l'affaire portée devant la Cour de Justice.
- Lors de la modification de la directive européenne sur les voyages à forfait, la Belgique a utilisé la clause minimum pour offrir une protection supplémentaire au consommateur. Dans la majorité des autres pays, la protection ne vaut que pour l'achat de voyages à forfait. Le législateur belge a

été plus loin et offre une protection supplémentaire (notamment devoir d'information, assurance insolvabilité, etc.) même au client qui n'achète que des prestations seules. Cette situation a pour effet de fausser la concurrence. En juillet 2007, la Commission Européenne a lancé une procédure consultative relative à la révision de la directive 90/314 sur les voyages à forfait. L'ABTO a transmis ses remarques à la Commission Européenne. L'adaptation de la directive est attendue à partir de 2009.

Nous espérons que les autorités européennes, mais aussi les autorités belges, sont conscientes qu'une harmonisation européenne plus poussée est prioritaire. Sans quoi, l'Europe sera elle-même à la base de **cette concurrence déloyale**. Et les petits marchés, comme le marché belge, qui dès le départ sont confrontés à plus de problèmes que les grands, pourront être les premiers touchés.

L'ABTO doit rester attentive. Bon nombre de ces matières ont une importance énorme pour l'avenir de notre secteur. L'ABTO dit "oui" aux autorités européennes si ces dernières veulent défendre les intérêts du secteur touristique, c'est-à-dire prendre des initiatives favorisant la croissance de ce secteur (harmonisation et dérégulation). S'il s'agit au contraire de surréglementer le secteur, alors l'ABTO oppose un "non" sans réserve, et nous ferons tout ce qui est en notre pouvoir pour empêcher ces mesures.

6) Législation fédérale et régionale.

Notre législation doit être identique à la législation européenne. C'est pourquoi, nous disons **Arrêtez la surrégulation et la taxation et tenez compte de la législation en vigueur dans les pays voisins**. De plus, l'ABTO met un point d'honneur à réagir à toute initiative prise sans consultation préalable du secteur.

6.1) Le statut des agences de voyages

La principale réalisation de l'année écoulée est incontestablement la mise sur pied du nouveau statut des agences de voyages établies en Flandre.

Le ministre Geert Bourgeois a réussi là où plusieurs de ses prédécesseurs avaient échoué. Le 2 mars 2007, le décret sur les agences de voyages a été approuvé par le Parlement flamand. Depuis des années, l'obstacle principal se situait au niveau « compétence » : cette matière relevait-elle de la compétence des régions ou des communautés ? Le jugement du Conseil d'Etat a levé toute ambiguïté : la compétence en matière de statut revient aux régions.

Le décret et l'arrêté d'exécution du 17 juillet 2007 ont été préparés par un groupe de travail d'experts composé de représentants des associations professionnelles. Claude Pérignon et Roland Van Hulle ont pris part aux négociations au nom de l'ABTO.

La nouvelle législation est entrée en vigueur le 1^{er} septembre 2007. Les agences de voyages existantes disposent d'un délai courant jusqu'au 1^{er} septembre 2010 pour se mettre en règle.

Le nouveau décret a été accueilli de manière positive par les membres de l'ABTO qui demandaient depuis des années la modernisation du statut datant des années 1990.

Sur le plan du contenu, l'ABTO a toujours mis l'accent sur deux éléments essentiels : la **protection du consommateur** et le développement de nos entreprises dans un **contexte européen**. Le nouveau statut répond en grande partie à ces attentes.

- 6.1.1.) La protection du consommateur peut, selon l'ABTO, être le mieux réalisée en prévoyant et en offrant une grande mesure de **professionnalisme**. L'ABTO soutient l'introduction de conditions et exigences plus strictes en matière de compétence professionnelle et de garanties financières qui, combinées à une déontologie adéquate, contribueront à conserver et augmenter la confiance du consommateur. De **nouvelles catégories d'intermédiaires de voyage** sont comprises dans le décret : compagnies aériennes, portails d'hôtels, centrales de réservation, etc. Dans la mesure où elles s'établissent en Région flamande et y développent des activités d'agence de voyages, elles sont soumises aux mêmes règles.
- 6.1.2) Le développement des entreprises dans un contexte européen
Le 12 décembre 2006, la directive services 2006/123 a été acceptée. Une des conséquences principales de cette directive est que des entreprises étrangères peuvent, sur base de la libre prestation de services, proposer, temporairement, sans établissement, leurs services sur le marché belge – nous pensons aux foires et salons, au domicile du consommateur, etc. Sous cet éclairage, les strictes exigences techniques sont dépassées. L'ABTO se réjouit de la libéralisation contenue dans le nouveau statut. Il est important que le secteur touristique puisse répondre aux besoins du public et tout comme d'autres entreprises à l'étranger, qu'il puisse offrir à ses clients un service adapté à leurs besoins.
- 6.1.3) L'ABTO souligne enfin l'importance d'une campagne d'information. Les prestataires étrangers de service qui proposent (temporairement) leurs services sur le marché belge n'offriront pas toujours les mêmes garanties que les agences de voyages qui tombent sous le coup du nouveau statut. Il est important que le consommateur en soit informé, de manière à pouvoir décider en toute connaissance de cause au moment où il effectue une réservation.

L'ABTO regrette qu'en cette matière, notre pays évolue à deux vitesses. Nous espérons que les autres régions aussi s'attelleront vite à la modernisation du statut. La transposition de la directive « services » leur en offre l'occasion idéale.

6.2) TVA

Le 29 décembre 1999, un AR qui réforme fondamentalement le système TVA a été publié au Moniteur belge. Dans la pratique, nous voyons que cet AR n'est toujours pas appliqué. Début 2000, les associations professionnelles ont reçu une promesse dans laquelle le ministre s'engageait, dans l'attente d'une notification, à ne pas formuler de critiques à l'encontre des agences de voyages qui appliquent soit l'ancien soit le nouveau système.

Huit ans plus tard, il n'est toujours pas question d'une nouvelle notification. A la lumière de la révision de l'article 26 de la 6^e directive TVA (voir plus haut), l'implémentation de l'AR susmentionné a été reportée.

Nous espérons maintenant que tant sur le plan européen que sur le plan belge, on notera une évolution rapide. La promesse relative à l'exemption de TVA sur les voyages hors UE dépend de l'avancement du dossier au niveau européen.

Au cours des dernières années, il y a eu d'intenses négociations avec l'administration de la TVA. Elles ont donné lieu en 2005 à deux décisions importantes :

- Début 2005, avec l'introduction de la commission zéro, les agences de voyages ont été confrontées au problème de la TVA sur les 'fees' calculés en remplacement de la commission. Par le passé, la rémunération sur la vente des billets d'avion avait toujours été exemptée de TVA. Après l'introduction de la commission zéro, l'administration a estimé que la TVA était due sur le fee que les agents de voyages imputaient. Cette décision a été publiée le 11 mars. La concertation des différentes associations professionnelles avec le ministre des Finances a débouché le 8 avril 2005 sur une nouvelle décision. La décision ET108099/2 prévoit désormais une exemption de la TVA.
- Le 2 juin 2005 (Décision ET 105963), une décision importante a été prise pour les tour-opérateurs qui vendent des voyages à la carte. L'administration accepte désormais que ces voyages constitués de diverses composantes et non proposés à un prix global en brochure tombent sous le principe plus avantageux de la ventilation. Les diverses composantes doivent figurer séparément sur la facture et chaque service suivre son propre tarif d'imposition.

6.3) Loi sur les Pratiques commerciales

6.3.1) L'assurance annulation incluse ne constitue pas une offre conjointe interdite.

L'ABTO défend le point de vue selon lequel l'assurance annulation incluse ne constitue pas une offre conjointe interdite. L'assurance annulation incluse représente une valeur ajoutée tant pour le consommateur que pour le secteur. L'ABTO reste partisan d'une possibilité de choix dans le chef du tour-opérateur.

Le point de vue de l'ABTO a entre-temps été confirmé par jugement (voir tribunal de Commerce de Bruges, 5 juin 2003, tribunal correctionnel de Malines, 19 mai 2004).

6.3.2) Frais de dossier

Le 27 mars 2007, la Cour d'Appel de Bruxelles a prononcé un arrêt important en matière de frais de dossier. Le juge estime dans cet arrêt que l'imputation séparée d'un « servicefee » en sus du prix facturé par le tour-opérateur est autorisée. Le contrat d'intermédiation de voyage est un contrat distinct, indépendant du contrat d'organisation de voyage.

Pour toute clarté, notons encore que l'ABTO n'est pas opposée à une plus grande transparence des frais de dossier. Cette transparence profite de toute manière au consommateur. Par contre, l'ABTO ne peut pas accepter que le nombre de services pour lesquels on peut demander une rémunération soit limité à ceux qui sont explicitement repris dans la liste type.

6.3.3) Vente à distance

Le 25 mai 1999, le Parlement a réalisé l'implémentation de la directive européenne relative à la vente à distance de services.

Initialement, les dispositions relatives à la vente à distance avaient été déclarées d'application sans restriction aux services touristiques. L'ABTO s'y est opposée parce que la directive européenne du 20 mai 1997 (97/7/EG) prévoit une exception pour des services touristiques.

Après de pénibles négociations, un compromis a été trouvé fin 2002. L'AR du 18 novembre 2002 relatif à la vente à distance de services touristiques prévoit désormais

une exception partielle des dispositions relatives à la vente à distance. La concurrence déloyale apparue après la modification de la directive a été partiellement supprimée. Ceci était surtout très important pour le droit de renom. Ceci n'est désormais plus d'application sur la vente de services touristiques.

Le 10 mai 2005 (affaire 336/03-Easycar), un arrêt important a été prononcé par la Cour de Justice. Sur base de cet arrêt, l'ABTO déduit que les exemptions prévues dans l'AR s'appliquent également à la vente de voyages à forfait.

La Commission européenne étudie pour l'instant l'opportunité d'une révision de la directive. L'ABTO suit de près les activités de la commission. Il est fondamental que les exemptions valables pour les fournisseurs de services, à savoir les hôteliers, les compagnies aériennes, etc... s'appliquent sans restriction aux tour-opérateurs et aux agents de voyages.

6.3.4) Inclusion des taxes et des services obligatoires

Les dispositions de l'article 3 de la loi sur les pratiques commerciales, qui obligent les organisateurs de voyages à inclure dans les prix les services qui doivent obligatoirement être payés, provoque depuis des années une concurrence déloyale avec les pays voisins. Dans la plupart des pays européens, les taxes d'aéroport, les taxes de séjour, les suppléments pour repas de Nouvel An, les assurances, etc. ne doivent pas être repris dans les tarifs publiés. Ce qui provoque non seulement des problèmes pratiques, mais aussi une concurrence déloyale « optique ».

L'AR du 11 juillet 2003 concernant la fixation des règles particulières en matière d'indication des prix dans le secteur du voyage met fin à des années d'incertitude juridique. Les taxes et redevances à payer sur place ne doivent dorénavant plus être incluses dans le prix, mais le client doit toujours en être informé. De même, pour les frais variables (comme certaines taxes de séjour), il existe des exceptions.

L'ABTO estime qu'une harmonisation plus poussée de la législation est indispensable au niveau européen. La proposition d'ordonnance relative aux règles communautaires pour l'exploitation de services de transport aérien a été accueillie positivement en Belgique. Par cette proposition, la Commission vise une plus grande transparence des tarifs en matière d'aviation. Les taxes, redevances et suppléments devraient désormais être inclus dans les prix.

7) L'homme et l'environnement

Le tourisme qui constitue la plus grande activité économique au monde a un impact énorme sur l'homme et l'environnement. Pour éviter que cet impact ne mène à la destruction de ce qui fait l'attrait des voyages, à savoir nature, environnement et culture, toutes les parties concernées doivent s'unir pour un tourisme durable. L'IFTO, l'ECTAA et d'autres organisations sœurs de l'ABTO oeuvrent ensemble pour ouvrir la voie à une politique internationale collective en la matière.

L'ABTO continue à inciter ses membres, les agents de voyages et les voyageurs, à un tourisme qui respecte l'homme et l'environnement. C'est pourquoi le tourisme durable est de l'intérêt du secteur : la beauté de l'environnement est une condition nécessaire au tourisme; les régions où la nature et l'environnement sont érodés n'attirent plus les touristes.

- 7.1) Code de l'environnement: les membres ont accepté à l'unanimité un Code (*disponible sur demande*) où ils souscrivent aux principes essentiels de l'environnement.
- 7.2) La « **brochure + « voyagez bien informé** », consultable à présent sur le site de l'ABTO, consacre tout un chapitre à ce thème. Le chapitre « en visite d'autres pays » constitue un petit vade-mecum pour un tourisme respectueux de l'homme et de son environnement et doit sensibiliser les voyageurs de manière à minimaliser l'impact et la charge du tourisme sur l'environnement.
- 7.3) Brochures: de nombreux membres impriment leurs brochures sur du papier exempt de chlore et utilisent une encre écologique. L'idéal serait cependant qu'on doive imprimer moins de brochures. Pour ce faire, il est indispensable que les agents de voyages et les voyageurs se rendent compte que les brochures ne sont pas un matériel promotionnel sans valeur. Les membres de l'ABTO ont inséré dans leur brochure un « **Eco-conseil** », demandant aux voyageurs de faire circuler, dans la mesure du possible, les brochures parmi les membres de leur famille ou leurs amis et de ramener les exemplaires non utilisés à leur agent de voyages.
- 7.4) En 2004, un projet pilote a été lancé, en collaboration avec Toerisme Vlaanderen. Le cours Internet existant déjà chez notre consœur l'ANVR a été adapté à la situation belge et mis à la disposition des membres de l'ABTO. A partir de 2008, ce cours sera hébergé chez Europese Travelife. Les tour-opérateurs disposeront ainsi d'un module d'entraînement susceptible de les aider à convertir dans leur gestion les principes de durabilité. Notons aussi que c'est en 2007 qu'a été décerné le premier Travel Award Tourisme durable.
- 7.5) L'ABTO s'insurge contre le **tourisme sexuel et la prostitution infantile** en particulier.

Par le biais de réunions de travail, notamment avec l'ECPAT, avec les services fédéraux de police et avec d'autres acteurs, l'évolution de cette problématique est suivie de près. L'accent est mis aujourd'hui sur la prévention. Enfin, ce thème est régulièrement abordé aux réunions de l'ABTO, dans la brochure de l'ABTO et sur le site de l'ABTO.

L'ABTO souhaite une approche positive de cette problématique. Il ne peut cependant être question de supprimer certaines destinations uniquement en raison de la conduite injustifiable d'un petit groupe de voyageurs.

8) Brussels Airport

The Brussels Airport Company reste un partenaire important pour les membres de l'ABTO. Cette entreprise est d'ailleurs membre de l'ABTO depuis plusieurs années. Ensemble, nous essayons d'éliminer les inconvénients que rencontrent nos membres et nos clients.

De nombreux points d'action de l'ABTO ont déjà été réalisés : davantage d'emplacements de parking, augmentation du nombre de badges, parking ABTO, ouverture d'un snack-corner accessible 24 heures sur 24, équipements enfants, pharmacie, mention des vols charter dans l'indicateur et sur le tableau d'affichage de l'aéroport, etc.

D'autres thèmes, comme l'aménagement de salles d'attente spécialement équipées pour les victimes de retards de trafic et des caddies pour l'airside restent actuels.

Le 13 avril 2007, l'aéroport a été touché par une grève des pompiers et du personnel de sécurité. De nombreux voyageurs ont été bloqués et l'aéroport n'a pas été en mesure de respecter ses obligations en matière de prestation de service minimal.

L'ABTO déplore le manque de communication de l'aéroport en période de crise. L'aéroport s'est également révélé insuffisamment préparé à cette grève soudaine. Après coup, une concertation a démarré pour éviter ces problèmes à l'avenir. L'ABTO est partisan d'une prestation de service minimal. Prendre des passagers en otage reste aux yeux de l'ABTO une attitude inadmissible.

La problématique des vols de nuit et des normes sonores reste actuelle. Il est plus qu'évident qu'une limitation du nombre des vols de nuit freinera les possibilités de développement des tour-opérateurs charter à Zaventem. De même, les normes acoustiques et les amendes qui menacent les compagnies aériennes restent un point délicat.

Il ressort clairement des statistiques récentes que l'activité tour-operating représente une importante source de stabilité pour l'aéroport. La part du trafic loisir et charter a augmenté énormément après la disparition de la Sabena. Entre novembre 2006 et octobre 2007, les membres de l'ABTO ont vendu 2.271.000 vacances avion et vols secs, représentant 4.542.000 passagers au départ et à l'arrivée, et une augmentation d'environ 5,4%. Pour la même période, le trafic à Zaventem représentait 17.524.000 passagers, une croissance de 5,8%.

Avec près de 4 millions de passagers au départ et à l'arrivée, les membres de l'ABTO représentent environ 25% du trafic à l'aéroport.

Nous souhaitons en profiter pour remercier l'aéroport de la collaboration constructive durant l'année écoulée. Et nous espérons que la tradition de concertation avec les plus importants utilisateurs pourra se poursuivre.

9) Fonds de Garantie Voyages

2007 a une fois encore été une excellente année pour le Fonds de Garantie. Seules 2 firmes ont fait faillite, ce qui n'a cependant causé aucun préjudice au Fonds de Garantie.

Tout comme les années précédentes, le Fonds de Garantie clôturera 2007 sur un **résultat d'exploitation positif**. Les résultats des placements amélioreront le résultat positif et permettront d'augmenter les réserves. Les résultats d'exploitation positifs enregistrés ces dernières années par le Fonds de Garantie, de même que l'expertise qui a été constituée, profiteront en fin de compte aux mutualistes. Les réserves constituées s'élèvent maintenant à un bon 11 millions d'euros et représentent un fonds de réserve pour de moins bonnes périodes. A terme, ceci pourra donner lieu à une réduction de la prime (maintenant 15/10.000, 10/10.000 à partir de 2009 ?) et peut-être même à sa suppression totale. Il suffit de penser au modèle hollandais.

Via les ristournes, les mutualistes profitent aussi dans une mesure croissante des résultats positifs enregistrés par le Fonds de Garantie. En 2007, la ristourne s'élevait à 30% du montant de la prime, et on prévoit déjà un peu plus pour 2008. Dès à présent, tous les mutualistes entrent en ligne de compte pour une ristourne.

Fin 2007, il y avait 591 entreprises (+/- 1125 points de vente) affiliées au Fonds de Garantie. La valeur assurée en matière d'organisation de voyages s'élevait à un bon 2,2 milliards d'euros.

L'ABTO est représentée au Fonds de Garantie par **Stefan Boone, Danny Lepoudre, Geert Raes et Roland Van Hulle**. Nous remercions nos délégués pour leur engagement constant visant à faire du Fonds de Garantie un nouveau sismographe de notre industrie.

10) Commission de Litiges Voyages

L'asbl Commission de Litiges Voyages a tranché nettement moins de litiges durant l'année écoulée. En 2007, 143 dossiers ont été traités par les collègues arbitraux de la Commission de Litiges Voyages, par rapport à 237 dossiers en 2006. Il est frappant de constater l'augmentation du nombre de règlements à l'amiable.

La diminution du nombre de dossiers en arbitrage est en rapport direct avec le succès croissant de la procédure de conciliation. Depuis l'été 2006, les Conditions générales mentionnent cette procédure. Pour les dossiers difficiles, les parties peuvent désormais faire appel à la procédure de conciliation. Avec l'aide d'un conciliateur indépendant, les parties essaient d'arriver à un règlement à l'amiable. En 2007, une procédure de conciliation a été entamée pour 47 dossiers.

Le pourcentage de plaintes reste relativement stable. En 2007, le secrétariat de la Commission de Litiges a reçu 905 lettres, une baisse d'environ 1,5%. Le pourcentage de plaintes auprès de la Commission de Litiges Voyages s'élève environ à 0,02%, 2 plaintes sur 10.000 Voyages. Seuls 20% des plaintes donnent effectivement lieu à une procédure.

Bien que le client belge soit globalement un client satisfait – comme il ressort de la dernière enquête vacances du WES, 90% de nos clients qualifient leur voyage d'excellent ou de bon, et seuls 2,9% sont insatisfaits – nous constatons que ces dernières années, sous l'impulsion des associations de consommateurs, ce client est devenu de plus en plus adulte et exigeant, une tendance que l'on retrouve également dans les pays voisins.

C'est pourquoi, le souci de la qualité est essentiel, surtout si on sait qu'un client satisfait fait part de sa bonne expérience à 2 personnes tandis qu'un client mécontent raconte sa mésaventure à 10 personnes. Comme la plupart des organisateurs de voyages comprennent l'importance d'un juste souci de la qualité, la grande majorité des plaintes sont aujourd'hui réglées à l'amiable et ne doivent donc plus passer devant le collègue arbitral.

Les arbitres de l'ABTO ont participé l'an dernier à **18 des 22 séances** des collègues d'arbitrage. Dans la mesure du possible, des experts TO sont à présent désignés pour chaque séance où un TO est impliqué. Nous remercions nos arbitres (Veerle De Boeck, Freddy Dobelaere, Marc Lambert, Danny Lepoudre, Paul Loose, Ronny Margodt, Claude Pérignon et Pieter-Jan Pollentier) pour leur dévouement.

Les journées d'étude destinées aux arbitres de la Commission de Litiges Voyages, qui sont toujours un vif succès, contribuent à la formation permanente de ceux qui sont étroitement associés au fonctionnement de la Commission de Litiges. En 2006, la journée d'étude a été consacrée à la nouvelle législation européenne relative aux droits des passagers et aux problèmes pratiques relatifs aux procédures de conciliation et d'arbitrage.

Enfin, nous vous rappelons aussi la deuxième version parue en 2003 du livre des sentences d'arbitrage. Il s'agit d'un recueil de 847 jugements de la Commission de Litiges Voyages prononcés depuis l'entrée en vigueur de la Loi sur le contrat de voyage du 16/02/1994. Cet ouvrage constitue un manuel pratique pour les arbitres, les voyageurs et les agences de voyages. Le résumé des sentences est également disponible intégralement sur le site de la Commission de Litiges Voyages.

11) Divers

- Le secrétariat de l'ABTO suit de près les événements de l'industrie touristique et envoie quotidiennement des informations à ses membres. L'ABTO est aussi un centre d'informations auquel les membres peuvent adresser leurs questions, demander un avis juridique (législation touristique, pratiques commerciales, aérien, fiscalité, etc.) mais aussi obtenir des informations sur les pays et la santé, des informations sur les détenteurs de licence, les organisateurs de voyages étrangers, etc.
- Lors des réunions mensuelles, on aborde les dossiers d'actualité et définit les actions. Pour les matières spécialisées, des groupes de travail préparent des dossiers.
- L'ABTO reçoit aussi de nombreuses demandes d'**informations** émanant de particuliers, d'étudiants et des autorités. Le secrétariat reçoit chaque jour des dizaines de coups de téléphone et d'e-mails. Le site de l'ABTO (www.abto.be) offre une réponse aux questions les plus fréquentes. Bien que la prestation de services à des tiers ne soit pas vraiment la tâche de l'ABTO, nous essayons dans la mesure du possible de donner un coup de main à chacun. Nous souhaitons cependant que toute demande d'information soit faite par écrit.
- L'ABTO entretient de nombreux contacts avec l'industrie du voyage. C'est pourquoi elle ouvre certaines de ses réunions aux non-membres, par exemple lorsqu'elle invite un interlocuteur important.
- La **réception de Nouvel An de l'ABTO** est devenue une tradition. Chaque année, nous envoyons plus de 400 invitations. Vous trouverez rarement une telle concentration de dirigeants de l'industrie du voyage!
- Enfin, par la voie de **communiqués de presse**, nous informons les tiers des décisions importantes et des sujets traités lors de nos assemblées générales mensuelles. L'ABTO est également abonnée au service des coupures de presse relatives au secteur touristique; cette année, une centaine d'articles initiés par l'ABTO ont été publiés (*disponibles sur demande*). Et aujourd'hui, vous pouvez aussi contacter l'ABTO à son adresse mail : abto@skynet.be ou info@abto.be.

Veerle De Boeck
Secrétaire générale