

Rapport annuel de l'ABTO 2008

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 2008 et plus particulièrement sur les activités de l'ABTO au cours de l'année écoulée.

Nous ne pouvons pas le passer sous silence, 2008 a été une année mouvementée, pleine de changements inattendus.

Le premier point positif est que pour la deuxième année consécutive le marché du voyage connaît une année record.

Les membres de l'ABTO ont vendu au cours de l'année écoulée plus de 3.476.000 voyages à forfait, ce qui représente une croissance d'environ 4% et un chiffre d'affaires de plus de 2,1 milliards d'euros.

La part de marché des tour opérateurs (tant les voyages à l'intérieur qu'à l'extérieur de nos frontières) continue également à augmenter. Rapport qualité/prix avantageux et garanties au consommateur convainquent de plus en plus de Belges à opter pour le marché du voyage organisé. Aujourd'hui, l'on estime que la part des voyages réservés auprès d'un tour opérateur représente env. 30% du nombre total des voyages.

Cette part de marché est encore plus importante lorsqu'on ne considère que les voyages à l'étranger. L'enquête omnibus du WES réalisée pour l'ABTO en septembre 2008 a démontré que 55,5% des Belges partant à l'étranger peuvent être qualifiés de clients tour opérateurs, une croissance de plus de 5% par rapport à 2006. L'enquête démontre que ces voyageurs apprécient surtout les garanties uniques offertes par le secteur, garanties qui ne feront que gagner en intérêt en ces temps de crise.

Et comme chaque année, 2008 nous a réservé quelques surprises.

Le climat économique a empiré à vue d'oeil au cours de l'année. La confiance du consommateur a été rudement mise à l'épreuve. Au cours de la première moitié de l'année, le secteur a été confronté à la hausse spectaculaire du prix du pétrole et les suppléments carburant augmentèrent consécutivement. Au fur et à mesure que l'année avançait, la chute du pouvoir d'achat et le refroidissement de l'économie sont devenus évidents. Au cours du dernier trimestre, juste au moment où le prix du carburant commençait à baisser, se sont greffés la crise des banques et la crainte d'une récession économique.

Il est alors évident que ces variables économiques n'allaient pas épargner le secteur du voyage. Au cours de l'année, l'on a commencé à observer la modification du mode de réservation du consommateur. Le consommateur adopte aujourd'hui une position

d'attente et réserve beaucoup plus près de la date de départ. Heureusement, sa propension à voyager reste en grande partie inchangée.

Cela va de soi que le secteur va devoir faire preuve de créativité pour aborder cette nouvelle situation. La lutte pour la satisfaction du consommateur deviendra plus serrée.

Au cours de l'année écoulée, l'ABTO a été à la base de plusieurs initiatives renforçant la confiance du consommateur, ne citons que la suppression de la taxe sur les billets d'avion et le nouveau système des suppléments carburant pour les vols charters, élaboré au cours de l'année sous les auspices du ministre Van Quickenborne. Nous espérons maintenant que le ministre envisagera également un système analogue pour les vols réguliers afin que tous les clients puissent bénéficier de réductions carburant lorsque les prix baissent.

Le défi le plus important des tour opérateurs reste une plus grande pénétration dans les voyages organisés. Pour cela, il ne faut pas perdre de vue les USP uniques (assurance insolvabilité, Commission Litiges Voyages, les garanties spéciales de qualité, etc) que les tour-opérateurs proposent.

Aujourd'hui comme dans l'avenir, l'essentiel pour conserver effectivement le client est et sera non seulement le prix mais également la qualité, la fiabilité et la valeur ajoutée qui deviennent de plus en plus importantes pour fidéliser le client. Dans cette optique, la diminution systématique du nombre de plaintes auprès de la Commission Litiges Voyages est une excellente nouvelle.

Plus que jamais, chaque professionnel du voyage doit suivre de près ces évolutions du marché et autant que possible anticiper les possibilités offertes. Il est indispensable d'investir dans des formations et des procédures efficaces comme par exemple E-invoice, E-ticket, BTN messenger. Tout ceci combiné au développement de garanties pour le consommateur et aux UPS uniques est déterminant pour notre survie.

L'ABTO veut également rester dans 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

L'ABTO regroupe aujourd'hui 27 organisateurs de voyages. Les **27 membres de l'ABTO** représentent **48 marques** et une part de marché supérieure à 90% en ce qui concerne les voyages organisés. Ensemble, ils ont réalisé l'année dernière un chiffre d'affaires supérieur à **2,1 milliards d'euros** et emploient directement plus de 1500 personnes.

Le nombre de membres est en légère diminution par rapport à l'année passée. Ceci est dû à des reprises et cessations d'activités. Et pour la première fois depuis des années, nous avons du déplorer une faillite, celle de First Leisure World fin 2008.

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 Accor, Brussels Airport, L'Européenne, le Fonds de Garantie Voyages, Mondial Assistance, 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 également, 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**. Les sites des membres qui déploient une activité sur le net, sont inspectés chaque année et seuls les sites internet satisfaisant à cette analyse peuvent publier le logo E-travel.

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 a fourni l'année dernière quatre 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 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.
- (4) **L'enquête Omnibus.** Cette enquête sonde la position des Belges quant à la réservation via un agent de voyages ou par organisation propre, et leur position quant à la réservation de vacances via internet.

Ces trois 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, 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 15 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.

Fin 2007, 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. Le forum « Tourisme durable » a été créé sein de l'IFTO. Les diverses initiatives en matière de tourisme durable peuvent y être échangées. Ceci a débouché sur un cours internet internationalement reconnu et le développement du Travelife sustainability system, une collaboration des différentes organisations européennes partenaires qui offrent également, en plus de la formation, des outils pour soutenir le développement durable chez les tour opérateurs et les agents 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. Aujourd'hui, nous ne pouvons que constater le fait suivant : presque toutes les réglementations d'application dans notre secteur sont d'origine européenne. La loi sur le contrat de voyage, la loi sur les pratiques commerciales, la réglementation de la TVA, les droits des passagers...

De nombreux thèmes ont à nouveau été abordés l'année dernière :

Droits des consommateurs, IATA, redevances aéroportuaires, PNR (Passenger Name Record), révision de la directive voyages à forfait, règlements relatifs à la loi d'application sur les obligations contractuelles et non contractuelles (Rome I et II), TVA, tourisme durable, droits d'émission aériens, droits des passagers ...

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.

- Le 8 octobre 2008, la commission publie le projet de directive relative aux droits des consommateurs. La Commission Européenne souhaite ainsi simplifier et compléter la législation existante sur le consommateur. La nouvelle directive va remplacer quatre directives importantes en matière de consommation: la vente ambulante, la vente à distance, l'achat et les garanties du consommateur, les clauses abusives. Alors que les directives actuelles se basent sur un minimum d'harmonisation, la nouvelle directive est basée sur une harmonisation totale. L'ABTO appuie cette approche parce qu'elle combat la concurrence déloyale.

Nous constatons aujourd'hui que de nombreux pays, dont la Belgique, plaident pour des dispositions plus sévères.

- 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. Le groupe de travail voyages à forfait suit de près les travaux au niveau européen et belge (rapport Balate). L'ABTO est partisan d'une modernisation de la réglementation européenne. La directive voyages à forfait date de 1990 et 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. La proposition de la commission est attendue pour fin 2009-début 2010.
- Le 1^{er} novembre 2008 est entré en vigueur le règlement établissant des règles communes pour l'exploitation de services aériens. Ce règlement vise à une plus grande transparence du prix des tickets d'avion. Les prix des tickets doivent désormais inclure tous les frais supplémentaires obligatoires. Il ne faut non seulement mentionner le prix all inclusive, mais également spécifier ses différentes composantes. Cela fait des années que les membres de l'ABTO appliquent des prix all inclusive. Grâce à ce règlement, ce problème de concurrence déloyale auquel nous sommes confrontés depuis si longtemps disparaît. Le principe de non-discrimination contenu dans le règlement est un autre progrès positif. L'ABTO déplore que l'Europe n'ait pas approfondi la question des garanties financières que les compagnies aériennes doivent offrir. Nous restons partisans d'une assurance insolvabilité pour les compagnies aériennes.
- Le règlement 1107/2006 offre une protection accrue aux voyageurs aériens à mobilité réduite (PRM). Cet arrêté est entièrement entré en vigueur le 28 juillet 2008. L'année dernière, l'implémentation de la directive a plusieurs fois été à l'ordre du jour des réunions de l'ABTO. L'ABTO a invité un orateur de Brussels Airport pour informer les membres de l'ABTO sur l'implémentation de la directive.
- Début 2007, un projet de directive 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. Pour les organisateurs de voyages, il est important les aéroports soient tenus de communiquer les modifications de prix en temps voulu afin de leur permettre d'intégrer les adaptations de tarifs dans leurs prix. L'ABTO déplore le fait que des dérogations soient accordées sur les échéances prévues. Le 23 octobre, un accord a été atteint en deuxième lecture par le conseil et le parlement européens.
- En avril 2007, la Commission a présenté un rapport relatif à l'implémentation du règlement refus d'embarquement, annulations et retards des vols. Ceci a débouché sur un FAQ utile pour les « cas difficiles » et sur un formulaire de plainte standard. Au cours de l'année 2008, le règlement a été clarifié en différents points par la jurisprudence de la cour de justice. le 10 juillet 2008 (Emirates) et le 22 décembre (Wallentin-Herman vs Alitalia) deux arrêts importants ont été rendus à ce sujet. Dans la dernière affaire, le concept de circonstances exceptionnelles est clarifié. Un arrêt est attendu dans le courant 2009 sur les retards importants.

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** démarre 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 confrontés 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 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. La commission a constaté alors que 11 états membres sur 15 n'avaient pas appliqué cette directive correctement. Avec une nouvelle 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. Depuis 2003 le dossier est bloqué. La Commission a de ce fait 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 minimale 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 octobre 2008, le SPF Economie a organisé un atelier consommateurs au sujet de la modernisation de la loi sur le contrat de voyages. C'est au cours de cet atelier qu'un avant-projet de la loi sur le contrat de voyages élaboré par le professeur Balate a été présenté au secteur. L'ABTO est partisan d'attendre les travaux réalisés au niveau européen. A notre avis, cela a peu de sens d'adapter la loi sur le contrat de voyages avant de voir ce qui sera changé au niveau européen.

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

Le 2 mars 2007, le décret sur les agences de voyages a été approuvé par le Parlement flamand.

Le décret et l'arrêté d'exécution du 17 juillet 2007 sont entrés en vigueur le 1^{er} septembre 2007. Les agences de voyages existantes ont jusqu'au 1^{er} septembre 2010 pour se mettre en règle.

L'année dernière, le code de conduite a également été approuvé par le gouvernement flamand. Le décret de modification du 12 décembre 2008 comporte un code de conduite limité, comme ce qui avait été demandé par l'ABTO.

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 '60.

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. L'année dernière, une modernisation du statut a été amorcée à Bruxelles comme en Wallonie. Les représentants de l'ABTO au comité technique suivent le dossier pas à pas. L'ABTO plaide pour une harmonisation des différents statuts. Nous espérons qu'un nouveau statut verra le jour en 2009.

6.2) La loi sur le contrat de voyages

Le SPF Economie a organisé en octobre 2008 un atelier consommateur concernant la modernisation de la loi sur le contrat de voyages. Au cours de l'atelier, un avant-projet de la loi sur le contrat de voyages élaboré par le professeur Balate a été présenté au secteur. L'ABTO regrette que le secteur n'ait pas été impliqué dans les travaux préparatoires. Selon nous, le projet manque de réalité.

Du point de vue de l'harmonisation de la législation au niveau européen, l'ABTO estime qu'il est actuellement peu opportun d'effectuer une modification de la loi. Une adaptation de la loi sur le contrat de voyages menace d'être dépassée à court terme.

Afin d'éviter des réformes consécutives, l'ABTO plaide pour attendre les nouvelles règles européennes annoncées. La modification radicale prévue dans défense du consommateur a peu de chances d'être en conformité avec les prescriptions européennes dans le contexte d'une harmonisation totale.

Le projet de loi est actuellement traité au niveau du Conseil de la Consommation et du Haut Conseil des Classes Moyennes et des PME.

6.3) Proposition Maingain

Le 18 décembre 2008, Mr Maingain a introduit une proposition de modification de la loi sur le contrat de voyages. Dans la proposition, les tour opérateurs et les intermédiaires de voyages sont obligés, au moment de la conclusion du contrat, d'informer le client de l'identité du transporteur contractuel ou de fait. Ce projet manque également de sens des réalités parce que le transporteur de fait n'est pas toujours connu au moment de la conclusion du contrat. L'ABTO plaide pour une correspondance de la législation belge avec le niveau européen et se réfère au règlement EG 2111/2005 réglant ces matières.

6.4) 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.

Neuf 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 (réglementation sur la marge – voir plus haut), l'implémentation de l'AR susmentionné a encore été reportée.

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 ET 108099/2 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 peuvent figurer séparément sur la facture et chaque service suit alors son propre tarif d'imposition.
- L'absence d'une nouvelle notification causant encore toujours des imprécisions sur l'application de la réglementation de la TVA, fin 2008, une nouvelle concertation a démarré avec la cabinet du ministre Reynders et l'administration de la TVA. L'ABTO a demandé au ministre de prendre à nouveau en considération l'exemption de TVA sur les voyages hors de l'UE. Elle a également insisté pour le nécessaire soit fait afin de combattre la concurrence déloyale au niveau belge.

6.5) Loi sur les Pratiques commerciales

6.5.1) L'offre conjointe

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).

Dans le courant de l'année 2008, il est devenu évident que que la réglementation belge sur l'offre conjointe vivait ses derniers moments. Le 21 octobre 2008, l'avocat général concluait déjà que la législation sur l'offre conjointe est en contradiction avec le droit européen. L'arrêt est attendu dans le courant 2009.

6.5.2) 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 » est autorisée en sus du prix facturé par le tour-opérateur. 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.

De nouvelles propositions ont régulièrement été lancées. Pour le moment, la nouvelle proposition du ministre Magnette est en discussion au Conseil de la Consommation.

6.5.3) 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.

Le 8 octobre le projet de directive sur les droits des consommateurs a été présenté par la commission européenne. Le projet de directive regroupe 4 directives existantes dont celle-ci sur la vente à distance. l'ABTO plaide pour que les voyages à forfait soient repris dans le champ d'application de cette directive. 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.

6.6.4) 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 communes pour l'exploitation de services de transport aérien, d'application depuis le 1^{er} novembre 2008, prévoit l'obligation de prix all inclusive pour les tickets d'avion. Pour le moment, il n'existe pas de dispositions au niveau européen pour les autres prestations de services et les voyages à forfait.

6.6.5) Modernisation de la loi sur les pratiques commerciales

En 2006, le SPF Economie a fait faire une enquête pour la modernisation de la loi sur les pratiques commerciales. Depuis sa mise en vigueur, la loi a bien connu 30 adaptations. L'ABTO souscrit à une simplification de la loi. De nombreuses dispositions (diminutions de prix, offre conjointe, le concept de consommateur, etc) sont dépassées et plus adaptées aux besoins actuels, et ceci d'autant plus si l'on parle d'activités transfrontalières. L'ABTO se retrouve en grandes lignes dans le projet De Bauw.

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.
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. Ce cours a été adapté en 2008 et hébergé chez le projet européen Travelife. Les tour-opérateurs disposent ainsi d'un module d'entraînement susceptible de les aider à convertir dans leur gestion les principes de durabilité. Notons aussi que depuis 2007 un Travel Award Tourisme durable est décerné.

- 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 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) Air matters

8.1) Brussels Airport

Brussels Airport reste un partenaire important pour les membres de l'ABTO. Cette entreprise est d'ailleurs membre associé 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, installations pour les enfants, pharmacie, mention des vols charter dans l'indicateur 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.

Pour la deuxième année consécutive, l'aéroport a été touché par une grève sauvage. Après la grève des pompiers et du personnel de sécurité de l'année d'avant, des milliers de passagers ont été les victimes de la grève des agents de handling en 2008. L'ABTO est partisan d'une prestation de service minimale. Prendre des passagers en otage reste une attitude inadmissible aux yeux de l'ABTO.

Fin décembre, le conseil des ministres est arrivé à un accord dans le dossier sur les nuisances sonores. Les vols de départ sont interdits les nuits de week-end. Le nombre des vols de nuit a également été limité à 16.000. La mesure sera progressivement mise en application à partir de mars 2009. Le plan de dispersion actuel est également levé.

Il est plus qu'évident que l'accentuation de la limitation des vols de nuit va nuire fortement aux projets de développement des tour opérateurs charter à Zaventem. Les conditions actuelles sont juste acceptables, surtout du fait que les vols d'arrivée ne sont pas limités. Les voyageurs dont le vol est retardé risquent d'être embarrassés par des mesures plus sévères.

L'activité tour-operating représente une importante source de stabilité pour l'aéroport. La part du trafic leisure et charter a augmenté énormément après la disparition de la Sabena. Entre novembre 2007 et octobre 2008, les membres de l'ABTO ont vendu 1.955.000 vacances avion (vols secs non inclus), représentant une augmentation d'environ 3,3%.

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 Brussels Airport pour la collaboration constructive durant l'année écoulée. Et nous espérons que la tradition de concertation avec les plus importants utilisateurs pourra se poursuivre.

8.2) Taxe aérienne

Le 13 octobre, nous apprenons que le gouvernement fédéral veut introduire une taxe sur les billets d'avion dans le cadre du budget 2009, mesure qui devait rapporter 132 millions d'euro. La mesure avait été élaborée sans aucune concertation avec le secteur et a suscité une grande indignation dans le secteur du voyage. Pour la première fois dans l'histoire, tous les acteurs concernés se sont regroupés en front commun : une collaboration historique qui a porté ses fruits. Le vendredi 7 novembre, le gouvernement a décidé de supprimer la taxe. En à peine 4 semaines, 40.000 Belges ont signé la pétition contre la taxe aérienne. Dans l'analyse d'impact sommaire, il a clairement été démontré que cette décision n'était pas fondée et irréaliste. Il y a été montré que cette mesure était inutile pour le trésor public car elle allait provoquer plus de frais que de recettes.

9) Fonds de Garantie Voyages

La crise financière n'a pas épargné le Fonds de Garantie Voyages. La valeur du portefeuille de placements a diminué à cause des mauvais résultats boursiers et pour la première fois depuis la fondation du Fonds de Garantie Voyages, il ne va pas augmenter.

Le 22 novembre 2008 a pris fin une période de 638 jours sans aucun dédommagement.

L'année dernière, l'on a compté la faillite de 4 sociétés, dont une avec dédommagement. Comme ce dommage est resté limité, cela a permis au Fonds de Garantie Voyages d'afficher un résultat d'exploitation positif comme les années précédentes.

Les résultats d'exploitation positifs enregistrés les dernières années par le Fonds de Garantie renforcent les réserves constituées.

L'année 2008 a été une année de grands avantages pour les mutualistes. Au cours de l'assemblée générale des membres de juin 2008, il a été décidé de diminuer à nouveau les primes à partir du 1^{er} janvier 2009. La prime de base pour les sociétés au plus haut degré d'ancienneté s'élève à partir du 1^{er} janvier 2009 à 9,5/10.000. Cette prime s'élevait à 25/10.000 au moment de la fondation du Fonds de Garantie.

Via les ristournes, les mutualistes profitent aussi de plus en plus des résultats positifs enregistrés par le Fonds de Garantie. En 2008, la ristourne s'élevait à 32% du montant de la prime. Tous les mutualistes entrent maintenant en ligne de compte pour les ristournes, même ceux qui payent la prime de base.

Fin 2008, il y avait 582 entreprises (+/- 1100 points de vente) affiliées au Fonds de Garantie. Le chiffre d'affaires brut des sociétés affiliées auprès du Fonds de Garantie Voyages s'élevait l'année dernière à 4,9 milliards d'euro. La valeur assurée en matière d'organisation de voyages s'élevait l'année dernière à 2,2 milliards d'euros.

L'ABTO est représentée au Fonds de Garantie par **Stefan Boone, Herman Vansteenstraeten, Geert Raes et Roland Van Hulle**. Nous remercions nos délégués pour leur engagement constant visant à faire du Fonds de Garantie un indicateur solide 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 2008, **127 dossiers** ont été traités par les collègues arbitraux de la Commission de Litiges Voyages, une diminution de 12% par rapport à 2007 et même de 46% par rapport à 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 2008, une procédure de conciliation a été entamée pour 59 dossiers.

Le pourcentage de plaintes auprès de la Commission Litiges Voyages continue à diminuer. En 2008, le secrétariat de la Commission de Litiges a reçu 834 lettres, une baisse d'environ 8%. Le pourcentage de plaintes auprès de la Commission de Litiges Voyages s'élève environ à 0,02%, 2 plaintes sur 10.000 Voyages. Seuls 15% 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.

Le livre des sentences d'arbitrage peut être d'une grande aide dans le traitement des litiges. 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.

Les journées d'étude de la Commission Litiges Voyages destinées aux arbitres et dirigeants d'associations, rencontrent toujours un vif succès. 60 personnes ont participé à la journée d'étude de cette année sur les droits des passagers aériens. Les orateurs étaient Dirk Sterckx, parlementaire européen et maître Olivier Dugardyn.

Les arbitres de l'ABTO ont participé l'an dernier à **14 des 23 séances** des collèges 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, Marc Lambert, Marie Lebrun, Ronny Margodt, Claude Pérignon et Pieter-Jan Pollentier**) pour leur dévouement.

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 et des commissions 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 dans les tâches 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!
- Cette année encore, 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