

# Rapport annuel de l'ABTO 2006

## Introduction

En début de cette nouvelle année, nous avons le plaisir de vous présenter le rapport annuel de l'ABTO. Nous reviendrons sur l'année touristique 2006 et plus particulièrement sur les activités de l'ABTO.

Une fois encore en 2006, le tourisme a été influencé par de nombreux facteurs extérieurs. Les prix élevés du carburant, la confiance chancelante du consommateur et la menace terroriste ont freiné temporairement le potentiel de croissance du secteur. De même la grippe aviaire et les conditions climatologiques exceptionnelles de l'été 2006 n'ont pas joué en faveur du secteur. Il est clair que cette année encore, il n'a pas été question d'une "année normale", pour autant que cela existe encore.

La tentation est grande de considérer tout cela de manière négative, certainement du point de vue de l'association professionnelle qui, semaine après semaine, a été confrontée à toutes sortes de problèmes. Heureusement, le client moyen voit les choses d'un autre œil : il adapte son programme de voyage mais reste plus que jamais prêt à voyager.

Pour les tour-opérateurs, 2006 a de nouveau été une année record. Les membres de l'ABTO ont vendu plus de 3.180.000 vacances et 343.000 vols secs, ce qui représente une croissance +/- 3%. Le chiffre d'affaires des membres de l'ABTO s'est élevé en 2006 à plus de 1,75 milliard d'euros.

Tout aussi encourageant est la constatation que de plus en plus de Belges confient leurs vacances à un tour-opérateur. Quoique puissent suggérer certains médias, il ne semble pas encore question d'une diminution de la part de marché des tour-opérateurs. La part de marché des tour-opérateurs connaît une croissance ininterrompue depuis des années et s'élève aujourd'hui à environ 30%. 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.

Bien sûr, nous ne pouvons pas nier que certaines entreprises ont connu des difficultés passagères l'an dernier, mais nous constatons en même temps que le paysage s'est nettement amélioré à partir de la deuxième moitié de l'année. L'hiver 2006-2007 est très prometteur et l'été aussi s'annonce très positif. Nous constatons également que de nombreuses entreprises anticipent la nouvelle dynamique, les nouvelles opportunités qui se profilent.

Tout comme dans le reste de l'Europe, on note en Belgique une tendance à réserver de plus en plus on-line. Les possibilités technologiques augmentent d'année en année et influencent de plus en plus le comportement du consommateur, la distribution et l'offre en matière de voyages.

Dans le marché actuel dont la tendance est déterminée par le consommateur, les modèles de business devront de plus en plus correspondre aux besoins du client. Aujourd'hui et à l'avenir, le prix ne sera plus le seul élément important pour conserver

effectivement le client, mais aussi la qualité, la fiabilité, la valeur ajoutée et la commodité.

On ne peut pas faire abstraction d'Internet qui devra de plus en plus être intégré aux modèles de business des tour-opérateurs et des agents de voyages. Les possibilités augmentent jour après jour avec l'arrivée de la nouvelle génération de sites Internet, du Web 2.0 – certains parlent déjà des 3.0 et 4.0 – et des sites à « user generated content ».

La concurrence de la toile adopte des formes de plus en plus précises et la lutte pour gagner la faveur du client a été de plus en plus dure l'année dernière. Le principal défi pour les tour-opérateurs reste la pénétration de plus en plus poussée du marché du voyage non-organisé, tout particulièrement maintenant que de plus en plus de prestataires de services se profilent grâce aux nouveaux médias sur le terrain réservé jusqu'il y a peu aux tour-opérateurs.

La concurrence de la toile augmente aussi la pression sur les marges. Début 2006, la plupart des compagnies aériennes ont introduit la commission zéro.

Plus que jamais, chaque professionnel du voyage doit suivre de près ces évolutions et anticiper autant que faire se peut sur les possibilités offertes. Il est indispensable de continuer à investir en matière de formation et de systèmes d'exploitation efficaces – par ex. E-Invoice, E-ticket, BTN messenger. Tout ceci combiné avec le développement de garanties pro-consommateur et des USP (assurance insolvabilité, Commission de Litiges Voyages, normes de qualité, etc.) sera déterminant pour notre survie à tous.

L'ABTO est déterminée à continuer à renforcer en 2007 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 2006, le nombre de membres de l'ABTO est resté stable.

Fin 2006, le directseller Sunweb vakanties a rejoint l'ABTO. Ce tour-opérateur a récemment repris Jiba. À la suite de la cessation d'activités d'Indigo, l'ABTO a perdu un membre. Le fonds de commerce d'Indigo a été il est vrai repris par un autre membre de l'ABTO, Beltur Voyages, mieux connus sous le nom Corendon Vliegvakanties.

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 2006 un chiffre d'affaires de plus de **1,75 milliard d'euros** et procurent directement de l'emploi à +/- 1500 personnes.

Chez les **membres associés** aussi, l'intérêt porté au fonctionnement de l'ABTO reste grand. L'ABTO compte aujourd'hui 26 membres associés, au nombre desquels The Brussels Airport Company, L'Européenne, le Fonds de Garantie Voyages et 24 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](http://www.abto.be)).

En 2005, l'ABTO a participé au projet de communication du Salon des Vacances de Bruxelles et publié une double page rédactionnelle dans le **magazine Vos Vacances/Uw-vakantie**, tiré à 500.000 exemplaires.

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.

En 2006, un grand pas a été réalisé dans la modernisation de l'enquête panel. Grâce à l'évolution technologique, nous sommes aujourd'hui capables de réunir et de traiter beaucoup plus de données. De nombreux membres tiennent déjà compte de cet élargissement des données.

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**

3.1) L'ABTO est représentée au Vlaams Technisch Comité voor de Reisbureaus via son asbl régionale **VRTO vzw**, par **Bart Brackx, Lieven De Craemer, Veerle De Boeck et Frank Van den Eynde**.

Les représentants de l'ABTO jouent un rôle actif au sein du Comité technique qui se réunit au moins une fois par mois. L'apport du know-how sectoriel reste à notre avis d'importance primordiale. L'ABTO souligne que le Comité technique, avec des représentants de tous les secteurs du tourisme, est l'endroit le plus indiqué pour émettre des avis sur les matières qui intéressent les agences de voyages. Ainsi, l'an dernier, le Comité technique a émis son avis sur le nouveau décret-projet relatif au statut des agences de voyages. L'ABTO souhaite que le Comité technique soit également associé aux décrets d'exécution. L'expertise des membres du Comité technique est d'une grande valeur.

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

Grâce à une collaboration plus étroite avec les autorités et les assureurs, les décisions relatives aux licences sont actuellement communiquées de manière plus rapide et plus efficace. L'ABTO continue néanmoins à réclamer une informatisation plus rapide de la part des services publics. Avec la technologie actuelle, il doit être possible d'obtenir à tout moment des informations sur les licences existantes. Ceci est important d'une part, pour limiter le préjudice pour un TO à la suite d'un retrait de licence et d'autre part, cette information peut aussi contribuer, personnellement notamment, à avoir une meilleure vue d'ensemble du secteur.

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 15 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.

La présidence de l'ECTAA est assurée pour la période 2006-2008 par la Belgique. La Fédération de l'industrie touristique (FIT), dont est membre l'ABTO, a délégué Jan Van Steen à ce poste important. Nous le remercions pour son zèle sans relâche.

L'ECTAA s'est occupée l'année dernière d'une série de projets : IATA, Code of Conduct CRS, problématique des ADM, PSAA, Air Passenger Rights, TVA, révision de la directive voyages à forfait et de la directive vente à distance, directive services, couverture insolvabilité pour les compagnies aériennes, transparence des tarifs aériens...

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

- Début 2006, la directive EG 2111/2005 relative à l'information des voyageurs aériens sur l'identité de la compagnie exploitante et la publication de la blacklist (liste noire) est entrée en vigueur. Les agents de voyages et les tour-opérateurs doivent désormais informer leurs clients de l'existence de la blacklist communautaire. Depuis le 16 juillet 2006, le client doit aussi être informé de l'identité de la compagnie aérienne qui effectuera le vol. Nos membres peuvent utiliser les notes et clauses types élaborées par l'ABTO. De plus, l'ABTO les informe des adaptations de la blacklist communautaire.

- De même, les voyageurs aériens à mobilité réduite (PRM) bénéficient désormais d'une protection accrue. Cet arrêté a été accepté le 5 juillet 2006 et sera totalement d'application en 2007. La concertation a été entreprise en 2006 avec Brussels Airport pour l'implémentation de cet arrêté.
- Le 12 décembre 2006, la directive services 2006/123 a été acceptée. Les Etats-membres ont jusqu'au 28 décembre 2009 pour transposer cette directive dans leur droit national. Cette directive services a des conséquences importantes pour notre secteur. Les systèmes existants de licence, comme celui concernant le statut des agences de voyages, vont devoir être adaptés à la nouvelle réglementation relative à la libre prestation de services et au libre établissement. Cette directive permettra aussi à des agences de voyages étrangères qui fournissent occasionnellement des services de ne pas être soumises à l'obligation de licence.
- Dans le courant de 2006, on s'est également intéressé à la révision de certaines législations importantes, comme la directive voyages à forfait, vente à distance et TVA. L'ABTO a un représentant aux groupes de travail ECTAA (comité fiscal et légal) qui effectuent un travail de préparation.
- Finalement, on peut encore signaler la proposition relative à la réglementation sur les règles communautaires pour l'exploitation des services de transport aérien, une proposition suivie en Belgique avec un intérêt tout particulier. Par cette proposition, la Commission vise à une plus grande transparence des tarifs aériens. Les taxes, redevances et suppléments devraient dorénavant être inclus dans les tarifs – ce que prône l'ABTO depuis longtemps. De plus, la proposition prévoit que les compagnies aériennes devront produire des garanties financières supplémentaires. Tout comme l'ECTAA, l'ABTO estime que les compagnies aériennes doivent fournir suffisamment de garanties pour assurer, en cas d'insolvabilité, le remboursement du client et, le cas échéant, son rapatriement.

En 2006, a également été mise en pratique la modification de la directive acceptée en 2002 en matière d'intermédiation d'assurance. Par la loi du 22 février 2006 modifiant la loi du 27 mars 1995, les agences de voyages ne sont plus soumises à la loi Cauwenberghs. Elles ne doivent plus s'inscrire en tant qu'intermédiaires d'assurance pour la vente d'assurances voyages. L'ABTO applaudit cette mesure de simplification administrative.

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 :

- Les fixations de prix, les publications et les promotions ne peuvent se faire, selon la législation belge, qu'à des conditions strictes. La loi sur les pratiques commerciales stipule que toutes les taxes et tous les services qui doivent obligatoirement être payés, doivent être inclus (taxes d'aéroport, taxes d'arrivée et de départ, TVA, taxes de séjour, de même que les suppléments obligatoires tels que suppléments fuel, assurances, dîners de fin d'année, nettoyage). Comme la législation des pays qui nous entourent n'impose pas cette obligation, le secteur touristique belge est confronté à une concurrence déloyale « optique » qui s'élève à 20% et plus. Le problème ne cesse de prendre de l'ampleur avec le développement d'Internet et des ventes transfrontalières. C'est pourquoi, le secteur applaudit la proposition de la Commission sur les conditions communautaires d'exploitation des services de transport aérien (voir plus haut).
- 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<sup>è</sup> directive TVA. La Commission a alors constaté que 11 des 15 Etats-membres n'avaient pas opéré correctement cette modification. Par 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. 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. Depuis lors, le dossier est bloqué. La Commission a annoncé qu'elle engagerait une procédure à l'encontre des Etats-membres qui ne respectent pas la législation actuelle. Ceci fera peut-être avancer les choses.
- 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 2006, les Etats-membres se sont réunis pour la première fois afin de discuter d'une éventuelle révision de la directive voyages à forfait. L'ABTO applaudit l'initiative de la Commission. La directive a vieilli et ne tient pas compte des nouvelles évolutions dans l'industrie touristique. L'ABTO a insisté auprès du ministre compétent pour qu'il y ait concertation avec le secteur. Il nous semble opportun d'attendre les discussions au niveau européen avant d'entreprendre la révision de la législation belge.

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**

Une réglementation uniforme pour tout le pays semble plus éloignée que jamais après l'avis négatif émis par le Conseil d'Etat sur l'accord de collaboration approuvé par les gouvernements précédents, le Conseil d'Etat ayant estimé cette législation du ressort exclusif des régions – une prise de position qui peut avoir des conséquences importantes et pose des questions aux agences de voyages installées en Région bruxelloise.

Bien que l'ABTO estime que le consommateur a droit à des agences de voyages solvables, professionnelles et fiables, l'ABTO proteste énergiquement contre le fait que notre pays évolue, en cette matière, à deux vitesses.

A la suite de l'entrée en vigueur du mini-décret, les agences de voyages flamandes ont vu leurs charges financières s'accroître énormément en 1997 - les cautions notamment ont été augmentées de +/- 275% -, alors que leurs collègues francophones et germanophones étaient laissés en paix.

La différence n'a fait que s'accroître en 2002 et 2003. Les **organisations de jeunesse** qui organisent et vendent des voyages au profit de leurs membres (**décret du 19/07/2002**) et les organisations qui tombent sous le décret « **Tourisme pour tous** » (**décret du 18/07/2003**) sont désormais totalement exemptées de l'obligation de posséder une licence. L'ABTO estime que c'est là ouvrir toute grande la porte aux abus. La proposition du secteur de prévoir au minimum une obligation d'enregistrement n'a pas été retenue. Un contrôle effectif du respect de la législation des consommateurs, en particulier de la législation sur le contrat de voyage, est rendu impossible par ce décret. L'ABTO ne peut que le regretter, d'autant plus que ce sont les catégories de population qui méritent la plus grande protection qui sont par là exposées aux abus.

L'ABTO applaudit l'initiative du ministre Bourgeois relative à la modernisation et à l'actualisation du statut des agences de voyages. La législation actuelle date d'il y a plus de 40 ans, une époque où Internet et d'autres applications digitales étaient inconnues.

Fin 2006, le décret-projet contenant le statut des agences de voyages a été transmis au Parlement flamande. Ce décret sera discuté début 2007. Un groupe d'experts se penche actuellement sur les arrêtés d'exécution.

Sur le plan du contenu, l'ABTO met l'accent sur deux éléments : **la protection du consommateur** et le développement de nos entreprises dans un **contexte européen**.

➤ *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'introduction d'exigences plus strictes en matière de compétence professionnelle, l'augmentation des garanties financières et une déontologie adéquate pourront contribuer à accroître la confiance du consommateur. Dans ce cadre, nous demandons aux autorités de tenir compte également des prescriptions européennes en matière d'insolvabilité et de subordonner directement l'obtention ou la conservation d'une licence à la possession d'une assurance contre l'insolvabilité. Nous constatons qu'avec l'arrivée d'Internet sont apparues de **nouvelles catégories d'intermédiaires de voyage** : compagnies aériennes, portails d'hôtels, centrales de réservation, etc. Dans la mesure où elles tirent leurs revenus d'activités d'intermédiation ou d'organisation, elles devraient satisfaire aux mêmes conditions que les autres intermédiaires de voyages, à savoir les intermédiaires de voyage et organisateurs de voyages.

➤ *6.1.2.) La libre concurrence dans le cadre de l'Union Européenne*

Sur le plan de l'équipement technique, la Belgique a aujourd'hui la législation la plus stricte d'Europe (voir étude ECTTA/ABTO). Par contre, un mouvement de libéralisation se dessine nettement dans les autres Etats-membres. L'ABTO plaide pour une libéralisation totale à ce niveau. Non seulement en Belgique, mais aussi et surtout dans les pays voisins, nous voyons apparaître et se développer des agences de voyages virtuelles, des agents de voyages mobiles, etc. Les agences de voyages sont de plus en plus sous pression pour prouver leur valeur ajoutée. Le client actuel veut un accès rapide, simple et facile aux divers canaux de réservation. La législation doit être adaptée d'urgence pour nous permettre de répondre à ces nouveaux besoins. La vente aux foires et dans les aéroports figure depuis longtemps sur la liste des desiderata de nos membres.

Le 12 décembre 2006, la directive services 2006/123 a été acceptée. Les États-membres ont jusqu'au 28 décembre 2009 pour convertir cette législation dans leur droit national. Il est évident qu'il faudra tenir compte de cette nouvelle législation lors de l'élaboration d'un nouveau statut.

L'ABTO plaide en faveur de l'alignement de la législation belge sur celle des pays qui nous entourent. Nous espérons qu'en cette matière, le bon sens prévaudra sur les considérations corporatistes et que nos membres pourront faire face à la concurrence européenne.

## **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.

Sept 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<sup>e</sup> directive TVA (réglementation des marges des agences de voyages – 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 et soutient dès lors la décision de faire apprécier ce dossier par les tribunaux.

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**

Ce dossier a été soumis fin 2002 au Conseil de la consommation par le ministre de l'Economie de l'époque, Monsieur Picqué. Le 27 janvier 2004, le Conseil de la consommation a émis un avis partagé. Là où les organisations de consommateurs estiment les frais de dossier inacceptables, les représentants des secteurs professionnels estiment à l'unanimité que la législation existante n'empêche pas l'application de frais de dossier.

En 2005, ce « dossier » a été remis sur la table à la suite du projet Arrêté royal « relatif à l'indication des tarifs de certains services d'intermédiation de voyage ». Malgré les objections tant du Conseil supérieur des Indéendants et des PME que du secteur, cet AR a été approuvé le 17 mars 2006 par le conseil des ministres.

Dans ce dossier, la collaboration entre les associations professionnelles s'est révélée gagnante. La publication de l'AR a été reportée après concertation avec les ministres compétents, la chancellerie du Premier ministre et même une intervention des syndicats, puis une nouvelle concertation a démarré avec le cabinet de la ministre van den Bossche. L'avis du Conseil d'Etat soutient le secteur dans sa conviction qu'une interdiction de certains frais de dossier n'est pas autorisée.

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 approuvé une importante modification de la loi sur les pratiques commerciales et la protection du consommateur. Cette modification se rapportait notamment à 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 ».

Cette problématique est apparue en 1998 avec l'arrêt Lagrange. Non seulement l'inclusion obligatoire de services a été remise en question, mais aussi les promotions, les réservations anticipées et d'autres spécifications des prix.

Suite à l'arrêt Lagrange, un groupe de travail a été constitué. L'accord Lagrange qui a été accepté par les membres de l'ABTO tente d'offrir une réponse aux problèmes les plus fréquents. Cet accord est régulièrement réévalué et affiné.

Cet arrêt a également donné lieu à une concertation avec les ministres compétents afin d'arriver à une législation mieux adaptée.

Le 22 juin 2004, près d'un an après son approbation, l'AR du 11 juillet 2003 concernant la fixation des règles particulières en matière d'indication des prix dans le secteur du voyage a enfin été publié. Il 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 dès février 2005.

➤ 7.5) Tourisme sexuel et prostitution enfantine

L'ABTO s'insurge contre le **tourisme sexuel et la prostitution enfantine** en particulier. Déjà par le passé, l'ABTO a soutenu de nombreux projets et initiatives. Le démarrage date de **1995** lorsqu'il a été décidé à l'unanimité de signer la **charte de l'ECPAT** (End Child Prostitution in Asian Tourism). Les membres qui collaborent directement ou indirectement à ces formes de tourisme sont immédiatement exclus de l'association professionnelle.

Plus tard ont suivi le projet «**Voyager, c'est respecter**» (1997), le **dépliant-étiquette à bagages**, soutenu par la Commission Européenne (1998) et le lancement du **manuel pour l'enseignement** (1999). **En septembre 2004** a été lancée la campagne la plus récente : **stopprostitutionenfantine.be**.

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**

**L'ABTO et The Brussels Airport Company** - la firme qui exploite l'aéroport - **ont mis au point ces dernières années une tradition de concertation permanente**. 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.

Aujourd'hui encore, après la reprise par Macquarie airports, la concertation reste inchangée. Au cours de l'été 2005, l'ABTO a participé aux tables rondes sur le système tarifaire 2006-2011. Bien que les accords sur la stabilité des prix aient été accueillis favorablement par les membres de l'ABTO, il subsiste une préoccupation, et ce en raison de la constatation que les frais opérationnels des compagnies aériennes sont toujours, et même de plus en plus, répercutés sur les passagers. Ceci est surtout défavorable aux compagnies charter ayant des taux d'occupation élevés.

L'annonce d'une nouvelle hausse des tarifs en 2007 s'est heurtée à une forte résistance du secteur. Il n'a plus été question de stabilité des prix dès qu'il s'est avéré que les mesures de sécurité supplémentaires seraient facturées aux utilisateurs de l'aéroport.

L'ABTO estime que les autorités devraient supporter une partie de ces frais, qui ne sont pas nouveaux et qui étaient déjà connus lors de la concertation de 2005.

La problématique des vols de nuit et la limitation de nombre de slots de nuit cause aussi beaucoup de problèmes aux membres de l'ABTO. Il est clair que ceci entrave les possibilités de développement des tour-opérateurs charter à Zaventem.

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. D'octobre 2005 à novembre 2006, les membres de l'ABTO ont vendu 2.145.000 vacances avion et vols secs, représentant 4.290.000 passagers au départ et à l'arrivée, et une augmentation d'environ 3%. Pour la même période, le trafic à Zaventem représentait 16.634.000 passagers, une croissance de 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 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**

2006 a une fois encore été une excellente année pour le Fonds de Garantie. Pour la première fois depuis sa création, il a connu une année sans préjudice. On déplore néanmoins 1 faillite, qui n'a cependant causé aucun préjudice au Fonds de garantie.

Tout comme les années précédentes, le Fonds de Garantie clôturera 2006 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 serviront de tampon en périodes moins favorables et pourront à terme donner lieu à une réduction supplémentaire de la prime (maintenant 15/10.000) et peut-être même à une suppression totale de celle-ci. Il suffit de penser au modèle hollandais.

Aujourd'hui déjà, au travers de ristournes, les mutualistes profitent des bons résultats d'exploitation réalisés par le Fonds de Garantie. En 2005, la ristourne s'élevait déjà à 21% du montant de la prime ; en 2006, on parle de 30%. Dès 2007, tous les mutualistes entreront en ligne de compte pour une ristourne, même ceux qui paient la cotisation minimum.

Fin 2005, il y avait 619 entreprises (+/- 1150 points de vente) affiliées au Fonds de Garantie.

L'ABTO est représentée au Fonds de Garantie par **Freddy Dobbelaere, Stefan Boone, Geert Raes et Veerle De Boeck**. 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 plus de litiges durant l'année écoulée. Le retard a été rattrapé. En 2006, 237 dossiers ont été traités par les collèges arbitraux de la Commission de Litiges Voyages.

Par contre, le pourcentage de plaintes reste relativement stable. En 2006, le secrétariat de la Commission de Litiges a reçu 918 lettres, une baisse d'environ 10%. Le pourcentage de plaintes auprès de la Commission de Litiges Voyages s'élève environ à 0,02%. A peine 2 clients sur 10.000 introduisent une plainte auprès de la Commission de Litiges. Seuls 25% 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 1,7% 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.

Fin 2004, a démarré le projet-pilote conciliation. Pour les dossiers difficiles, les parties peuvent avoir recours à la procédure de conciliation. Avec l'aide d'un conciliateur indépendant, elles tentent d'arriver à un règlement à l'amiable.

En 2006, 25 dossiers ont été traités par un conciliateur. Le taux de satisfaction s'est révélé très élevé. Le petit nombre de dossiers s'explique peut-être par le fait que cette procédure est encore peu connue. Depuis l'été 2006, les Conditions générales mentionnent cette procédure, ce qui la fera mieux connaître.

Les arbitres de l'ABTO ont participé l'an dernier à **24 des 37 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, Freddy Dobelaere, Marc Lambert, Marie Lebrun, Danny Lepoudre, Paul Loose, Ronny Margodt et Claude Pérignon) 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](http://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](mailto:abto@skynet.be) ou [info@abto.be](mailto:info@abto.be).

Veerle De Boeck  
Secrétaire générale