



RAPPORT MORAL 2008

Association Professionnelle
de Solidarité du Tourisme

Assemblée Générale Ordinaire
Rapports Moral & Financier 2008
sur les activités de l'Association

Mercredi 8 avril 2009
Palais Brongniart - Paris

RAPPORT MORAL SUR LES ACTIVITÉS 2008

SOMMAIRE

I – ENGAGEMENTS ET DESENGAGEMENTS DE L'ASSOCIATION	p.4
II – POSITIONNEMENT DES ADHERENTS EN MATIERE DE RISQUES DE DEFAILLANCE FINANCIERE	p.7
III – MISE EN JEU DE LA GARANTIE PROFESSIONNELLE DE L'ASSOCIATION	p.9
IV – DECISIONS DE FOND DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	p.10
V - SERVICES DE L'ASSOCIATION	p.13
VI – COMMUNICATION ET INFORMATION SPECIFIQUES DE L'ASSOCIATION	p.15
VII – AUTRES ACTIVITES ET OPERATIONS SPECIFIQUES DE L'ASSOCIATION	p.18
VIII – POSITION DE L'ASSOCIATION EN MATIERE DE LOIS ET DE REGLEMENTATIONS	p.19
IX – ANALYSE DU DEVELOPPEMENT DE L'ASSOCIATION	p.21
CONCLUSION	p.23

44^{ème} ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ORDINAIRE

Depuis sa fondation, l'Association tient aujourd'hui sa quarante quatrième assemblée générale ordinaire qui réunit les membres adhérents et à laquelle sont conviés les membres d'honneur et les membres affiliés.

Sont regroupés tous les adhérents dont les activités sont assujetties aux dispositions du livre II du code du tourisme et qui entrent dans le champ des statuts de l'Association.

Au collège des agences de voyages titulaires d'une licence, s'ajoutent :

- le collège des organismes locaux de tourisme, titulaires d'une autorisation, que sont les offices de tourisme et syndicats d'initiative, ainsi que les comités départementaux de tourisme et les comités régionaux de tourisme, les services de réservations loisirs accueil ou organismes rattachés ;
- le collège des entreprises titulaires d'une habilitation qui est, à titre principal, des transporteurs de voyageurs, des hôteliers et des gestionnaires d'activités de loisirs.

Conformément aux dispositions des statuts et du règlement intérieur de l'Association le rapport moral est destiné à rendre compte à l'assemblée des orientations définies et des positions délibérées par le conseil d'administration, ainsi que des décisions prises par le bureau.

Le rapport moral fait également état des activités des personnes habilitées à représenter l'Association.

Le rapport financier, présenté par le trésorier, donne toutes les indications sur la situation de l'Association à la fin de l'année écoulée ainsi que sur la gestion des fonds au cours de l'année 2008.

L'assemblée est également appelée à se prononcer sur le budget de l'année 2009, adopté par le conseil d'administration.



Madame, Monsieur, Cher Adhérent,

Le dicton "les années se suivent mais ne se ressemblent pas" se vérifie pour cette année 2008. Si en 2007, nous étions relativement optimistes et pouvions nous féliciter du franchissement du "fameux" cap des 3000 membres et de la bonne marche du secteur touristique, il en est tout autrement de l'année 2008 ou du moins, de sa deuxième partie.

Cette année 2008, semblait pourtant assez prometteuse pour nos professions du tourisme en général, puisqu'au premier semestre les volumes d'affaires paraissaient stabilisés et le portefeuille des commandes était en bonne reprise. Puis, tout a changé dès la fin du premier semestre : les prises de commandes ont commencé à chuter et les sinistres à l'APS se sont mis à prendre un rythme malheureusement beaucoup plus soutenu que d'habitude dès le mois de juillet. Ensuite, et très rapidement, la fameuse « crise financière », puis les premières prémices de la crise économique n'ont fait qu'amplifier le problème.

Résultat : si l'exercice 2008 dégage un excédent de recettes et ce pour la 5^{ème} année consécutive, nous enregistrons cependant 33 sinistres ayant impacté le fonds de garantie (soit 16 de plus que sur l'exercice précédent).

Concernant la gestion de l'Association, l'exercice 2008 demeure excédentaire malgré la crise et pourtant on a entendu certains dire : "L'APS aurait dû prévoir" (tout comme d'ailleurs, pourrait-on surenchérir, les banques, le BSP, la SNCF, les TO, les fournisseurs, voire les clients...).

Il est facile de dénoncer après... mais beaucoup plus difficile de le faire avant avec des argumentaires solides et précis et non pas sur la base de "on dit" ou "de sources sûres". Pour exclure un adhérent de l'APS, il nous faut des éléments tangibles et indiscutables, sinon notre Association pourrait être attaquée sur le plan juridique (voir à ce sujet le règlement intérieur et les statuts). De plus, et il faut le rappeler, l'APS n'est pas un établissement financier destiné à faire du profit, mais une association dont la mission consiste à protéger les clients consommateurs et à faciliter l'octroi de la garantie financière aux professionnels.

N'oublions pas que chaque année, nos fondamentaux permettent de sauver ainsi des dizaines d'entreprises, qui sans la confiance de l'APS, n'auraient pu continuer leurs activités. N'oublions pas non plus que dans l'appellation de notre Association figure le terme de Solidarité. Qui enfin, peut dire qu'il n'a pas connu une période de « passage à vide » suite aux nombreux événements que nous avons eus à subir ces dernières années et qui ont pesé lourdement sur nos exploitations ?

La politique que nous avons suivie n'est pas aussi critiquable que certains voudraient le prétendre. Preuve en est notre excédent pour 2008 qui vient renforcer nos réserves (actuellement de 7 082 670 euros) et les accords avec notre réassureur, qui nous permettraient ainsi de faire face à cette crise, qui ne l'oublions pas, pourrait encore perdurer, voire s'intensifier.

La pérennité de votre Association n'est donc pas en cause, soyez-en persuadés. Le résultat de sa gestion (excédent de 1 140 710 euros pour un exercice 2008 se situant dans une conjoncture défavorable) est la meilleure des réponses à ceux qui auraient encore pu douter des capacités de l'Association et de ses Élus.

L'année que nous venons de vivre a été riche et dense en événements : baisse du dollar, yoyo des cours du pétrole et répercussions via les « surcharges carburants » (pour autant lorsque le prix du pétrole baisse, les surcharges restent souvent en l'état !) et la réduction des capacités aériennes ; premiers soldes qui disent leur nom ; rachats qui redessinent le paysage touristique ; nouvelles attitudes des entreprises qui renâclent de plus en plus à payer les frais d'agence... Tout cela dans une conjoncture guère favorable, en témoignent la stagnation voire la baisse du pouvoir d'achat, les craintes inflationnistes et le regain constaté au niveau des défaillances financières qui nous interpelle sur nos basiques, voire nos certitudes.

A l'heure où l'on aborde l'année 2009, il va nous falloir inévitablement, tout comme vous, affiner nos modèles de fonctionnement ou repenser notre façon d'appréhender les marchés.

Avec la réforme souhaitée par les pouvoirs publics, il n'est pas utopique non plus de parler de nouveau modèle économique pour notre profession. En effet, l'objectif de cette réforme est une protection accrue du consommateur ainsi qu'une simplification de l'exercice des métiers de la production et de la distribution de séjours. Cette réforme qui, rappelons-le, pour être en phase avec la directive dite « Services », devrait libéraliser l'exercice de notre profession et lui offrir de nouveaux horizons d'activités qui lui permettront une fois encore, je n'en doute pas, de s'adapter, d'évoluer et de développer de nouvelles activités complémentaires, mais en contrepartie : lui supprimer tout caractère d'exclusivité et donc multiplier les acteurs autour d'un marché qui, au pire se rétrécit et au mieux stagne. Le rôle des garants financiers, donc le rôle de votre Association, sera d'autant plus déterminant dans l'analyse, le suivi et le contrôle des dossiers de demande de garantie financière pour répondre à une législation plus souple et moins sélective.

Madame, Monsieur, Cher Adhérent,

Notre profession et son environnement économique, financier et législatif changent, notre Association doit, elle aussi, s'adapter. L'APS, soyez-en sûrs, saura comme elle l'a toujours fait, s'adapter pour mieux répondre à vos attentes.

Notre succès, notre développement, notre pérennité, ne pourront se réaliser sans le travail commun des élus, des permanents et surtout avec l'appui total de l'ensemble de ses membres.

Merci à tous de votre confiance.



M. Bernard DIDELOT
Président de l'APS

... dans l'appellation de notre Association figure le terme de Solidarité. Qui enfin, peut dire qu'il n'a pas connu une période de « passage à vide »...

... libéraliser l'exercice de notre profession et lui offrir de nouveaux horizons d'activités...

I – ENGAGEMENTS ET DESENGAGEMENTS DE L'ASSOCIATION.

L'ensemble des décisions individuelles concernant les membres et les impétrants constitue toujours une activité essentielle relevant de la compétence du conseil d'administration et du bureau, agissant par délégation du conseil d'administration. Au cours de l'année 2008, les instances dirigeantes de l'Association ont tenu 17 séances, se décomposant en 5 réunions de conseil et 12 réunions de bureau, convoquées en principe le premier mercredi de chaque mois pour le bureau.

Ce calendrier mensuel, établi un an à l'avance, vise à s'harmoniser avec celui des administrateurs appelés à siéger, ainsi qu'à favoriser le dépôt des dossiers avant une date connue des impétrants, de façon à diminuer leurs délais d'attente pour obtenir une réponse.

Toujours dans le souci d'écourter ces délais, de simplifier et d'alléger les procédures d'adhésion, l'ordre du jour est adressé à tous les élus de l'Association une semaine avant chaque séance.

Il convient de rappeler que ce dispositif s'applique également aux demandes de tous les organismes locaux de tourisme et notamment aux offices de tourisme et syndicats d'initiative, demandes qui sont traitées directement par les services de l'Association et non plus centralisées, étudiées et transmises par la Fédération Nationale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative (F.N.O.T.S.I.) qui apportait sa contre-garantie à l'Association.

Après avoir entendu le rapporteur, désigné à tour de rôle, le conseil ou le bureau se prononce sur chaque dossier. Le rapporteur requiert l'avis sollicité du délégué régional territorialement compétent qui reçoit les impétrants souhaitant s'installer (cette procédure ne concerne que les impétrants désirant s'installer hors de la région Ile-de-France, ceux souhaitant s'installer dans la région Ile-de-France étant reçus par le rapporteur).

Rappelons que les délégués régionaux, au nombre de 27, ont été élus en mars 2007, et ceci conformément aux statuts et règlement intérieur pour une durée de trois ans. A cette occasion les membres du conseil d'administration tiennent à les remercier très sincèrement de leur participation, de leur disponibilité et de leur attachement à l'Association.



**Les délégués régionaux,
un rôle de représentation
auprès des diverses instances
régionales ou départementales.**

Les délégués régionaux, l'un des éléments importants du bon fonctionnement de l'Association et relais indispensable dans les régions.

Les délégués régionaux, élus pour trois ans, représentent l'un des éléments majeurs du bon fonctionnement de l'Association. A cet égard, rappelons parmi leurs principaux rôles :

- un rôle consultatif sur toute demande d'adhésion après entretien avec l'impétrant sur le projet envisagé ;
- un rôle de représentant de l'Association dans la ou les commission(s) départementale(s) d'action touristique ;
- un rôle d'intervention en cas de défaillance d'un adhérent de la région ;
- un rôle de sensibilisation du public sur la garantie professionnelle en général et sur la garantie des fonds déposés en particulier ;
- un rôle d'information auprès du préfet de région, des préfets des départements et des services préfectoraux chargés de renseigner les demandeurs de licence ;
- un rôle d'information auprès des impétrants éventuels ;
- un rôle multiple auprès des adhérents de la région, notamment en matière de conseil ;
- un rôle de représentation auprès des diverses instances régionales ou départementales.

En 2008, les membres du conseil d'administration et du bureau ont examiné plus de 2 000 dossiers et ont pris les décisions en découlant et portant sur les engagements et les désengagements de l'Association.

Analysées sous forme catégorielle, les statistiques des décisions prises en 2008 par le conseil ou par le bureau et portant sur les engagements et les désengagements de l'Association, telles que présentées dans le tableau ci-après, permettent d'en apprécier l'évolution en regard des chiffres comparatifs des trois années précédentes.

Nature des décisions	2008	2007	2006	2005
Accords d'adhésions	263	272	278	283
Extensions de garantie à succursale ou point de vente	209	226	236	215
Affiliations de mandataire	78	49	43	51
Modifications	569	607	734	512
Réajustements de garantie	606	579	588	584
Démissions	104	86	108	64
Radiations	106	59	42	61
Fermetures de succursale ou point de vente	140	116	117	67
Résiliations de convention de mandataire	41	38	28	21
Ajournements	13	5	1	8
Refus d'adhésion	29	27	35	26
Retraits de l'ordre du jour	13	18	22	20
Total général	2 171	2 082	2 232	1 912

L'examen du tableau met en évidence :

- Le nombre des décisions prises après examen des dossiers, par le bureau ou le conseil, dépasse pour la troisième année consécutive, la barre des 2 000 décisions. Une telle progression peut s'expliquer notamment par le nombre important d'adhérents, mais aussi par les commentaires explicités ci-dessous.
- Un nombre toujours important d'accords d'adhésion pour l'année 2008 (263) par rapport à 2007 (272), 2006 (278) et 2005 (283). Néanmoins, on constate une diminution des accords d'adhésion par rapport à 2000 (312) et 1999 (285), s'expliquant par le nombre déjà important des adhérents à l'Association, cette dernière il faut le souligner, représentant plus de 85% des agences de voyages.
- Les demandes d'affiliation de mandataires ont fortement augmenté en 2008 (78) par rapport à 2007 (49), 2006 (43) et 2005 (51). Cette forte augmentation tient essentiellement du fait de la politique concernant le statut de mandataire menée par certains adhérents.
- Les opérations de réajustement de garantie ont augmenté en 2008 (606) par rapport à 2007 (579), 2006 (588) et 2005 (584). Elles sont revenues au niveau de l'exercice 2003 (607).

Ces opérations de réajustement de garantie répondent aux demandes ponctuelles des adhérents pour satisfaire à leurs obligations administratives à l'égard de leurs préfectures respectives. Elles se traduisent en hausse ou en baisse selon les volumes d'activités de chaque entreprise. Toutefois, il est à noter que le total des accords de réajustement de garantie, donné par le conseil ou le bureau pendant l'année 2008 met en évidence une somme cumulée de 505 617 781 € à rapprocher du chiffre correspondant de l'année précédente, à savoir : 421 076 622 €.

La comparaison de ces deux chiffres souligne une augmentation de 20 %.

- Concernant le nombre de démissions, il augmente en 2008 de 21% après avoir diminué de 25% en 2007. Il revient au niveau de 2006. Ces chiffres réclament un commentaire pour une exacte interprétation de la rubrique. En effet, pour l'essentiel, l'augmentation prend en compte les conséquences de cessations d'activités, de cessations de fonds de commerce, voire des opérations de fusion absorption et de transmissions universelles de patrimoine, opérations qui ne sont assorties d'aucun dépôt de bilan et qui ne traduisent aucune défaillance pour l'Association.

Pour le reste, elle intègre les démissions formelles qui accompagnent les demandes de prise en charge par l'Association formulées pour leurs clients par les adhérents en état de défaillance financière.

En marge du précédent tableau, on peut également relever les informations suivantes :

- En 2008, le conseil d'administration ou le bureau ont effectué, hors la présence des adhérents concernés, 46 examens de situation (44 en 2007, 41 en 2006, 25 en 2005, 27 en 2004 et 42 en 2003).

Ces examens ont lieu chaque fois que l'Association a connaissance ou relève des informations avérées de nature à menacer la pérennité des entreprises ou des organismes et à solliciter à terme le fonds de solidarité, sans posséder par ailleurs d'indications contrariant cette tendance.

Ce dispositif s'applique également aux dossiers révélant une absence durable d'éléments essentiels, notamment destinés à situer les responsabilités en cas de défaillance. Il concerne enfin, les cas qui nécessitent une vérification du respect des dispositions légales en vigueur.

Les demandes d'affiliation de mandataires ont fortement augmenté en 2008...



En 2007, le conseil d'administration ou le bureau ont effectué, hors la présence des adhérents concernés, 46 examens de situation...

- En 2008, le plus souvent en relation avec les examens de situation, le conseil ou le bureau ont été conduits à procéder - sur convocation des adhérents - à 103 auditions de façon à recueillir tous documents requis, informations ou explications permettant une décision collégiale, en connaissance de cause et en application des statuts et/ou du règlement intérieur. Les 103 auditions de l'année 2008 se révèlent numériquement plus importantes que celles des 3 années précédentes qui s'élevaient à 62 en 2007, 60 en 2006 et 44 en 2005.
- Le nombre de radiations prononcé en 2008 (106) est en forte augmentation par rapport aux années précédentes qui avaient connu une certaine stabilité vu le développement du nombre d'adhérents : 2007 (59), 2006 (42), 2005 (61), 2004 (51) 2003 (33), 2002 (58), 2001 (44), 2000 (51), 1999 (43) et 1998 (35). Il convient également de signaler et de confirmer la tendance selon laquelle, le conseil et le bureau prennent de plus en plus fréquemment de décisions à caractère de radiation conditionnelle, destinées à accompagner des perspectives de redressement. La levée des réserves émises dans les délais impartis, telle que la reconstitution des capitaux propres et leurs justifications ou le paiement de dettes qui menacent la poursuite de l'exploitation, rend ces décisions caduques. En conséquence, elles ne figurent pas dans les statistiques annuelles qui traitent des seules radiations effectives.

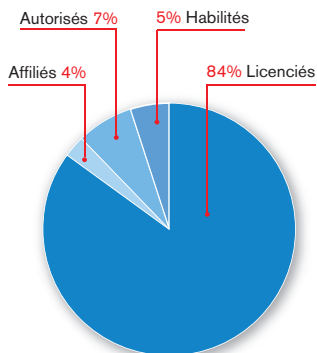
En résumé, le conseil ou le bureau ont été appelés à prendre au cours de l'année 2008, 2 320 décisions individuelles contre 2 188 en 2007, 2 333 en 2006, 1 981 en 2005, 1 889 en 2004, 1 996 en 2003, 2 028 en 2002, 2 172 en 2001 et 1 775 en 2000.

... l'Association poursuit sa croissance.

Agences de voyages	2 626
Offices de Tourisme	174
CRT	6
CDT	16
SLA	20
Transporteurs	99
Hôteliers	24
Gestionnaires d'Activités de Loisirs	23
Divers (autres OLT)	5
Affiliés	129
TOTAL	3 122

** Par Adhérent, il faut entendre toute entreprise ayant obtenu son adhésion à l'Association. S'il ne peut, par la suite, justifier d'un arrêté préfectoral lui délivrant une Licence, une Habilitation ou une Autorisation, l'Association décidera une mesure d'une cessation d'engagement conditionnel et celui-ci viendra donc en diminution du nombre des Adhérents.*

Répartition entre les différentes familles au sein de l'Association fin 2008.

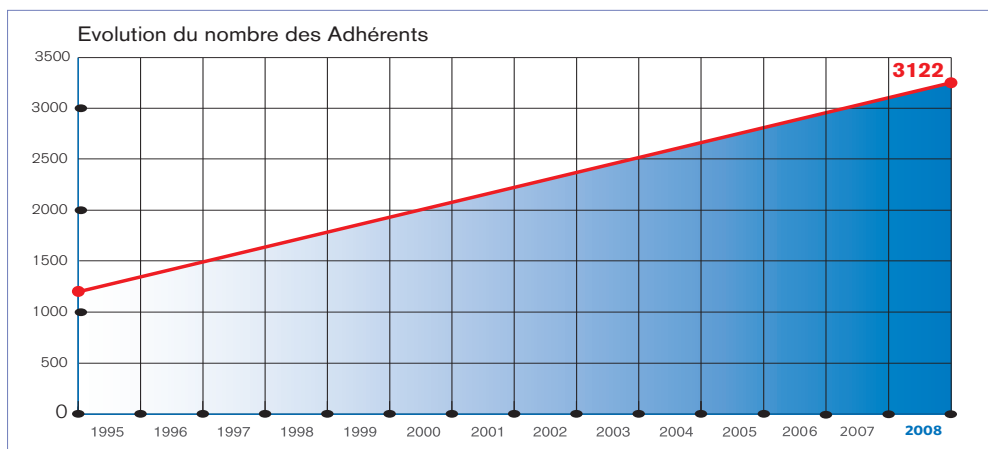


■ Le cap des 3 000 membres dépassé.

A l'issue de la dernière réunion du bureau de l'année 2008, qui s'est tenue le 3 décembre, l'Association comptait un total de 3 122 membres (2 993 adhérents et 129 affiliés).

Par rapport à 2007 (3 064) l'accroissement global des membres de l'Association est en 2008, de 1,9%, contre 3% en 2007 par rapport à 2006, 2% en 2006 par rapport à 2005, 5% en 2005 par rapport à 2004 et 4,6% en 2004 par rapport à 2003.

Tel que le montre le graphique ci-dessous, le nombre de membres est passé de 1 667 en 1996 à 3 122 en 2008, soit une augmentation de 87%.



Par typologie et par rapport à 2007, on constate :

- une augmentation des licences de + 0,3%,
- une augmentation des affiliés de + 37%.

Par rapport à l'année 2007, dans la répartition, on note donc la baisse de 1% du nombre de licenciés, l'augmentation ayant été sur les affiliés. Pour le reste et d'une manière générale, une quasi stabilité dans la répartition des différentes composantes de l'Association.

En conclusion, l'augmentation du nombre de membres en 2008 (+1,9%) par rapport à 2007 est légèrement inférieure à celle constatée les années précédentes, + 3% en 2007 par rapport à 2006, + 2% en 2006 par rapport à 2005, + 5% en 2005 par rapport à 2004, + 4,6 % en 2004 par rapport à 2003.

Il faut désormais accepter l'idée, compte tenu du nombre de membres et de la représentativité de l'Association (aux alentours de 85% des licences), que les taux de progression à deux chiffres enregistrés au cours des années 1996 (+17%), 1997 (+11%) et 1998 (+14%) sont quasi impossibles à atteindre ; même si, des efforts plus particuliers dans la recherche de nouveaux adhérents sont réalisés, notamment vers les transporteurs et les offices de tourisme. Néanmoins, et pour mémoire, l'Association a dépassé le cap des 3 000 membres en 2007.

- Le montant total des engagements nominaux donnés par l'Association ressort au 31 décembre 2008 à : 789 673 431 €.
Soit une progression de 7,5 % par comparaison avec le même montant établi à la fin de 2007, soit : 734 327 679 €.

Pour information, les engagements nominaux donnés pour l'Association entre 2006 et 1999 s'élèvent :

à la fin de 2006	696 313 371 €
à la fin de 2005	654 267 642 €
à la fin de 2004	595 118 880 €
à la fin de 2003	570 204 180 €
à la fin de 2002	552 038 520 €
à la fin de 2001	524 493 984 €
à la fin de 2000	445 091 675 €
à la fin de 1999	383 807 932 €

Pour information, le total des contre-garanties toutes confondues est de 668 552 064 €, dont 30 416 650 € de contre-garanties bancaires.

■ Le système généralisé de contrôle, un système mis en place par l'APS qui ne cesse d'évoluer pour prévenir et anticiper au mieux les défaillances des adhérents.

C'est lors de l'assemblée générale du 13 mars 1991, pour faire face à l'accroissement prévu et réalisé au niveau des engagements que fut présenté par le conseil d'administration le système généralisé de contrôle, système qui fut approuvé à cette occasion.

L'Association a ainsi mis en place et progressivement ce système généralisé de contrôle essentiellement basé sur :

- les documents comptables des adhérents et leur analyse, grâce aux banques de données de gestion de l'Association et les différents ratios de gestion financière mis au point ;
- la justification d'assurance de responsabilité civile professionnelle ;
- l'examen et le traitement de toutes les informations concernant les modifications d'ordre légal ou administratif.

A ces éléments provenant directement des adhérents, s'ajoutent :

- toutes informations vérifiées et recueillies par les élus ou les services de l'Association, principalement auprès des instances dans lesquelles ils siègent ;
- la requête des inscriptions de privilèges auprès des greffes des tribunaux de commerce en cas de doute ;
- les bases de données de l'Association des risques antérieurs, subis ou évités, qui peuvent s'avérer également être un outil précieux pour en prévenir de nouveaux ;
- une activité tendant à rapprocher au mieux les adhérents rencontrant des difficultés qui ne peuvent être surmontées que grâce à des apports et tout investisseur intéressé par une reprise du capital, sans ouverture d'une procédure collective, dans toute la mesure du possible ;
- les divers entretiens entre les adhérents et les responsables de l'Association, sur l'initiative des uns et des autres, pour analyser des situations qui pourraient devenir critiques et rechercher des solutions adaptées aux possibilités des entreprises et de leurs propriétaires ou dirigeants, concourant ainsi à établir les équilibres nécessaires à la poursuite des activités.

L'adoption des nouveaux statuts et du règlement intérieur en 2007 vient conforter et améliorer le contrôle ainsi que le suivi des adhérents. Parmi ces mesures citons :

- la possibilité pour le conseil d'administration d'élire deux membres du bureau en plus, l'un représentant les organisateurs de groupes, l'autre le commerce électronique et/ou la vente à distance. Ceci afin que les compétences du bureau de l'Association soient en harmonie avec les évolutions du secteur ;
- la création d'une procédure d'urgence, donnant au président la possibilité de convoquer un bureau restreint composé d'au moins 3 membres dont le Président ;
- l'obligation faite à l'adhérent de transmettre, sur demande de l'Association, toutes les brochures et documents publicitaires qu'il diffuse auprès du public et/ou qui sont édités sous sa responsabilité ;
- La clarification des obligations d'information des adhérents auprès des services de l'Association avec possibilité de le radier après convocation, notamment lorsque le

II – POSITIONNEMENT DES ADHERENTS EN MATIERE DE RISQUES DE DEFAILLANCE FINANCIERE.



...rechercher des solutions adaptées aux possibilités des entreprises et de leurs propriétaires ou dirigeants,...

...développer les conseils et les services nécessaires,...



...un taux de sinistralité très inférieur aux autres garants...

membre adhérent prévoit ou voit que les caractéristiques de son activité, de son volume d'affaires, des éléments le constituant, de sa structure ou de son exploitation se modifient et/ou sont de nature à aggraver de manière significative les risques encourus par l'Association (affrètement aérien, maritime, terrestre, hôtelier ou autre), ou encore pour défaut de déclaration d'une modification de la date de clôture de l'exercice social.

Tout comme en 2007, en 2008 les permanents, grâce à la politique mise en place les années précédentes, notamment et en particulier au niveau du matériel et des logiciels informatiques, ont ainsi pu continuer à :

- multiplier les entretiens avec un certain nombre d'adhérents ;
- mettre en place des vérifications plus systématiques, notamment au niveau des déclarations de volume d'affaires et des bilans ;
- améliorer, tant de manière quantitative que qualitative, l'examen des informations vérifiées et recueillies par les élus ou les services de l'Association, auprès des instances dans lesquelles ils siègent ;
- développer les conseils et les services nécessaires, soit à la prévention des sinistres, soit en accompagnant et en redressant par leurs conseils des situations difficiles de certains adhérents.

Rappelons, comme l'a souligné le Président dans son introduction, que suite à la réforme souhaitée par les pouvoirs publics : «*Le rôle des garants financiers, donc le rôle de votre Association, sera d'autant plus déterminant dans l'analyse, le suivi et le contrôle des dossiers de demande de garantie financière pour répondre à une législation plus souple et moins sélective*».

■ Les défaillances en 2008 indiquent globalement une aggravation en terme quantitatif par rapport à l'année 2007

La politique menée en matière de prévention par l'Association, a permis de dégager pour 2008 et sur les dernières années les enseignements suivants :

Année	Nombre de défaillants Code NAF 633Z*	SITUATION VIS-A-VIS DE L'APS					
		le jour du redressement ou de la liquidation			ou 3 mois avant le redressement ou la liquidation		
		APS	NON	(ex)	APS	NON	(ex)
2008	125	36	89	55	66	59	24
2007	85	32	53	14	42	43	7
2006	95	36	59	8	49	46	4
2005	102	25	77	31	36	66	20
2004	120	40	80	22	56	64	11
2003	107	28	79	24	42	65	12
2002	103	23	80	25	35	68	13
2001	112	27	85	33	43	69	19
2000	85	21	64	22	31	54	12
1999	92	23	69	22	32	60	13

* Est considérée comme possédant une licence toute entreprise disposant d'un code NAF 633Z

L'année 2008 appelle au niveau purement quantitatif quelques observations :

Une augmentation du nombre des défaillances sur un plan global.

Par rapport à l'année antérieure on constate une augmentation globale du nombre des défaillances (APS ou non) de 47%.

Une augmentation du nombre des défaillances au niveau de l'Association.

Par rapport à l'année antérieure on constate une augmentation globale du nombre des défaillances au niveau de l'APS de 12,5 %, soit 4 défaillances de plus.

A nombre d'adhérents égal, l'Association enregistre cependant un taux de sinistralité nettement inférieur aux autres garants.

Si en 2008 (en se basant sur la situation le jour du redressement ou de la liquidation judiciaire), l'Association enregistre 53 défaillances de moins que les autres garants ; il convient également de souligner que l'Association, qui représente environ 85% de la profession des agents de voyages, enregistre donc en 2008 et proportionnellement en regard du nombre de ses adhérents de ce collègue, un taux de sinistralité très inférieur aux autres garants.

Ceci se trouve d'ailleurs confirmé sur une période longue, puisque si l'on observe la période 1999 à 2008, il est possible d'énoncer que depuis 1999 sur les 1 033 défaillances enregistrées, les agences adhérentes de l'Association (le jour du redressement ou de la liquidation judiciaire) ne représentaient qu'un nombre de 291 contre 735

pour les agences n'étant pas garanties par l'Association. L'APS enregistre donc plus de 60% de moins de défaillances que les autres garants, tout en garantissant par rapport à ces derniers un nombre d'agences près de 6 fois supérieur.

Une sinistralité en terme quantitatif moins forte grâce au travail de conseil et d'assistance de l'Association.

Il faut également souligner l'important travail réalisé par les permanents au niveau de l'aide et de l'assistance que peut apporter l'Association en matière de conseils aux entreprises faisant face à des difficultés de gestion ou de management.

C'est ainsi qu'au cours de l'année 2008, tout comme l'année précédente, plus d'une dizaine d'entreprises ont pu bénéficier de cette assistance, permettant ainsi de redresser la situation de ces dernières et donc de préserver un nombre conséquent d'emplois.

Il convient, à cette occasion, de rappeler cette fonction fondamentale de l'Association que concrétise parfaitement le terme de solidarité contenu dans son appellation.

La santé financière de la profession : une information utile pour les professionnels comme pour les consommateurs.

En l'état, ces chiffres ont vocation à être utiles, notamment à l'égard du public en participant à la prise de conscience collective de l'état de santé positif des adhérents, mais aussi dans les relations qu'entretiennent les adhérents entre eux ou avec leurs prestataires ou d'autres professionnels du tourisme.

Il faut également souligner que les connaissances acquises et l'expérience des élus et des responsables de l'Association servent à l'ensemble des professions du tourisme dans la mesure où elles sont apportées aux instances administratives compétentes, notamment pour délivrer, maintenir ou retirer les licences, les autorisations et les habilitations.

Communiquées à titre consultatif par les représentants de l'Association et notamment les délégués régionaux, ces informations sont destinées à réduire les risques prévisibles ou à défaut à en limiter les effets négatifs pour le public. Le bon fonctionnement de ce dispositif, outre qu'il profite au public, profite également aux prestataires, transporteurs ou hôteliers en contribuant à faire baisser le niveau de leurs impayés.

Il convient enfin de préciser, pour conclure ce chapitre, que les commentaires ci-dessus réclament cependant d'être nuancés par le fait qu'ils portent sur une analyse quantitative des défaillances financières répertoriées, mais que ces défaillances n'entraînent pas nécessairement la mise en œuvre de la garantie en faveur des clients. En d'autres termes, le taux de sinistralité s'avère donc toujours être inférieur au taux de défaillance.

■ Suite aux défaillances financières de ses adhérents, en 2008 l'APS a pris en charge 9 242 clients qui ont pu profiter de leurs voyages.

Outre le déplaçonnement de la garantie légale, avec l'institution par l'Association depuis 1997 de la garantie des fonds déposés, une des spécificités majeures de l'Association et déterminante pour le public, tient à sa capacité de libérer sa garantie financière en priorité en services au profit des "clients consommateurs", qui en sont bénéficiaires en cas de défaillance financière caractérisée d'un adhérent.

Comme l'illustre le tableau ci-dessous, en 2008, l'Association a traité 2 841 dossiers représentant un nombre de 9 242 clients.

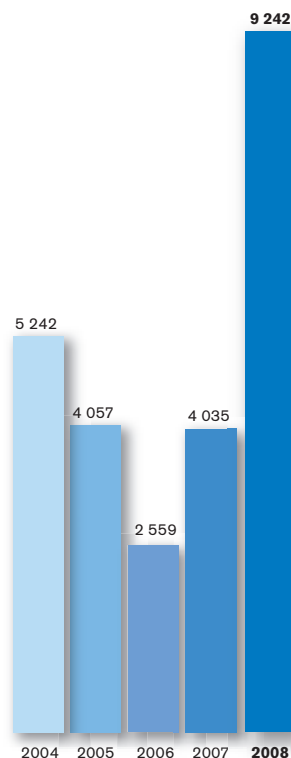
Adhérents	Dossiers	Clients	Adhérents	Dossiers	Clients
OBJECTIF VACANCES	1	4	A.J. VOYAGES	11	114
LA COMPAGNIE DES METIERS	1	33	SWITCH	2 483	6 197
MAGELLAN VOYAGES	2	4	VECTOR INTERNATIONAL TOURS	2	42
VIENNE VOYAGES	3	15	ARENA VOYAGES	6	11
A2J CONSEIL & REPRESENTATION	3	22	ANNAMTOURS VOYAGES	8	50
EURL PATRICIA BARBERIS	13	44	LES VOYAGES DE MARTINE	16	41
PLEINE EVASION	1	6	HUNT & PALMER VOYAGES	81	250
CONCEPT VOYAGES	10	326	SEINE & MARNE VOYAGES	2	4
KYLIA TOURISME	1	21	CREATION VOYAGES	6	109
JEAN CLAUDE VOYAGES	8	53	CONGRES SEMINAIRES		
SOCIETE RUIZ LABORDE	11	31	INCENTIVE INTERNATIONAL	1	2
MEYER CONSULT	1	53	C.D. VOYAGES	2	8
L'AGENCE	45	136	AUTHENTIC VOYAGES	1	11
A.I.L.E.S. VOYAGES	5	36	TOTAL 2008	2 841	9 242
HIBISCUS VOYAGES	10	24			
S.N.T.V. PRADO VOYAGES	80	196	Rappel 2007	1 066	4 035
RICOU VOYAGES	75	304	Rappel 2006	370	2 559
THANYS VOYAGES	10	34	Rappel 2005	342	4 057
SIROCCO VOYAGES	15	61	Rappel 2004	429	5 242

... de l'aide et de l'assistance que peut apporter l'Association en matière de conseils aux entreprises faisant face à des difficultés...

III – MISE EN JEU DE LA GARANTIE PROFESSIONNELLE DE L'ASSOCIATION.

Le tableau ci-contre appelle les commentaires suivants : cette année, suite aux défaillances financières des membres adhérents de l'Association, celle-ci aura traité 2 841 dossiers représentant 9 242 clients qui auront effectué leur voyage suite aux prises en service. Outre la satisfaction des "clients consommateurs", une telle action a pour conséquence de réduire de manière significative les frais inhérents aux défaillances financières d'un certain nombre d'adhérents.

Nombre de clients partis par l'APS
au cours des cinq dernières années



■ Depuis cinq ans, l'Association aura ainsi fait partir plus de 25 000 clients.

Depuis cinq ans, l'Association aura ainsi fait partir plus de 25 000 clients.

Depuis la mise en place de la garantie des fonds déposés, ces chiffres soulignent plus que jamais la volonté de l'Association de délivrer prioritairement sa garantie en services aux "clients consommateurs", en leur fournissant les prestations touristiques, directement commandées à un adhérent défaillant, sous la forme de prestations de substitution semblables ou équivalentes qui prennent notamment en compte les circonstances ou les contraintes de l'urgence.

Ce système volontariste et original présente l'avantage de permettre au "client consommateur", victime de la défaillance financière de l'adhérent, de réaliser, voire de poursuivre, son voyage ou son séjour dans des conditions satisfaisantes.

A cette occasion, l'Association salue le concours positif que lui ont apporté les représentations officielles à l'étranger, les offices de tourisme étrangers, les compagnies aériennes et les prestataires de services pour l'accomplissement de sa mission.

L'Association, dans cette année difficile, tient aussi à remercier les adhérents qui l'aide techniquement, ceci gracieusement, sous forme de réductions, d'assistance, voire quand ils prennent en charge le total du coût financier de certains sinistres que l'Association aurait eus à assumer. Bien que cette solidarité soit inscrite dans les statuts et le règlement intérieur de l'Association, il convient plus que jamais de les en remercier.

Il est entendu, comme on peut le constater dans le rapport financier, que lorsque l'Association n'a pas été placée en situation de libérer sa garantie en services, par exemple pour des raisons d'ordre purement technique, celle-ci a été appelée, ou sera appelée, à la fournir en deniers, selon les dispositions légales et réglementaires, toujours dans l'optique de la garantie des fonds déposés au bénéfice des "clients consommateurs" des adhérents dont la défaillance a été constatée au titre de l'année 2008. Il faut aussi souligner le fait que certaines défaillances ont amené l'Association à libérer sa garantie en services et en deniers.

■ Depuis dix exercices, l'Association n'a pas fait appel au contrat d'excédent de perte conclu avec ses réassureurs.

Comme le précise également le rapport financier, il convient de souligner que pour la dixième année consécutive, et malgré la conjoncture et la crise, l'Association n'a pas fait appel au contrat d'excédent de perte conclu avec la compagnie l'Européenne d'Assurances jusqu'en septembre 2003 puis, après cette date, avec la Coface Belgium.

■ Pour la première fois l'APS souscrit une garantie complémentaire auprès de la Coface.

Par précaution et compte tenu de la crise, l'APS a souscrit fin 2008, une garantie complémentaire auprès de la Coface Belgium, lui permettant de faire face à un sinistre qui, à lui seul, pourrait dépasser un coût (pour l'Association) de 2 205 000 €.

IV – DECISIONS DE FOND DU CONSEIL D'ADMINISTRATION.

Tout en sachant que les agences de voyages demeurent la famille la plus importante de l'Association, il convient au préalable de rappeler que siègent au conseil d'administration de l'Association, comme le prévoient les statuts, les représentants du Syndicat National des Agences de Voyages (SNAV), du Syndicat National des Entreprises de Tourisme (S.N.E.T.), de la Fédération Nationale des Comités Départementaux du Tourisme (F.N.C.D.T.), de la Fédération Nationale des Services de Réservations Loisirs Accueil (F.N.S.R.L.A.), de la Fédération Nationale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative (F.N.O.T.S.I.) et des Hôteliers. Cette présence "active" confirme ainsi la volonté de l'Association, de ses élus et de ses membres d'être la caisse de garantie financière de l'ensemble des professionnels du tourisme.

Il convient de souligner que malgré la tendance à penser que «tout est fait et tout se règle à Paris» et s'il est vrai que le siège de notre Association est à Paris, il n'en est pas de même en ce qui concerne ceux qui siègent au conseil d'administration ou composent le bureau de l'APS. En effet, sur 32 administrateurs, 22 proviennent des régions ; sur les 9 membres du bureau, 5 sont issus des régions dont : le trésorier et le représentant du tourisme d'accueil. Les régions sont donc parfaitement représentées et c'est un bien !

Au cours de l'année 2008 le conseil d'administration a été amené à prendre les décisions de fond suivantes :

■ Continuation de la politique de lobbying.

Conscient de l'utilité de cette démarche et pour répondre aux souhaits de nombreux adhérents, le conseil a souhaité continuer, voire renforcer, sa politique et sa présence dans le domaine du lobbying.

Lobbying et commission européenne.

Rappelons que cette volonté s'est tout d'abord traduite en 2007 par la signature d'un contrat avec le cabinet de lobbying & consultance "Meridien Investment International SA"



présent à Bruxelles et au Luxembourg, cabinet spécialisé en transport aérien, tourisme et protection des consommateurs.

Cet engagement en faveur d'une présence de l'APS à Bruxelles aura été judicieux puisque l'année "européenne" 2008, aura été fertile en événements concernant l'APS et ses adhérents, notamment par la rédaction par la commission de l'avant-projet de révision de la directive «voyages à forfait» et par l'observation de la situation et des réactions des autres pays européens par rapport à l'application de la directive Services. Ces éléments auront été d'un grand appui lors des négociations entre les professionnels, dont l'APS, et les pouvoirs publics au sujet de la réforme du régime de la vente de voyages en France. Il est à souligner que la reconnaissance de l'Association auprès de la commission européenne lui a permis de participer activement à des consultations faisant utilement valoir ses arguments.

■ **Poursuite et développement des services apportés aux membres de l'Association.**

Tout en constatant les efforts déjà réalisés en ce domaine et les difficultés liées à la conjoncture ou à la crise, le conseil a souhaité poursuivre et conforter la politique de services apportés aux membres de l'Association.

Le conseil a souhaité, à nouveau, souligner en ce domaine, le rôle de l'Association qui, au travers des différents services proposés, permet gratuitement aux entreprises adhérentes - notamment les petites et les moyennes qui ne disposent pas de forts investissements en matière de formation - d'améliorer leur gestion, donc leurs résultats, renforçant ainsi la politique de prévention des sinistres, la protection des consommateurs et la sauvegarde des emplois.

La priorité de l'Association : développer la prévention par le renforcement des services notamment en matière de formation et de conseil.

L'Association, fidèle à sa politique de prévention en matière de défaillance au cours de l'année 2008, a conforté et renforcé les services de la formation et comme l'a souhaité depuis deux ans le conseil, a orienté les thèmes vers des aspects plus concrets, plus pragmatiques et plus en phase avec la vie quotidienne des adhérents.

Concernant le volet de la formation, le conseil, depuis l'année 2004, a choisi de confier une partie importante de son programme à Cap Vers, organisme connu et reconnu de tous les professionnels du tourisme. A la lecture des questionnaires retournés après chaque stage, le conseil ne peut à ce jour que se féliciter de ce choix qui correspond aux souhaits et aux attentes des adhérents.

Le conseil a tenu à rappeler qu'outre le service juridique et pour répondre à la demande des adhérents, l'Association s'est dotée, depuis l'année 2002, d'un service d'assistance comptable d'un service d'assistance fiscale et en 2006, d'un nouveau service, le service d'assistance assurance qui est venu conforter ceux déjà existants. Ces quatre services constituant le socle commun de l'aide apportée aux adhérents en matière de gestion et de prévention. Le conseil a formellement souhaité que ces services se poursuivent, mais soient également enrichis et développés.

■ **Poursuite de la politique de communication de l'Association à l'égard des consommateurs et mise en place d'actions régionales.**

Pour répondre aux souhaits d'une grande majorité des adhérents et compte tenu des moyens financiers dont dispose l'Association, grâce notamment à la bonne maîtrise de sa gestion, rappelons que le conseil avait souhaité que soit mise en œuvre, et ceci dès l'année 2002, une stratégie de communication dirigée vers le grand public et les consommateurs afin d'œuvrer dans le renforcement de l'image et de la notoriété de l'Association.

Reconduction du partenariat avec RTL et l'émission de Julien Courbet "Ça peut vous arriver".

Le partenariat mené avec RTL, dans le cadre de l'émission de Julien Courbet "Ça peut vous arriver", a été reconduit pour l'année 2008 permettant ainsi un suivi et une pérennité dans la communication de l'Association. Cette émission essentiellement tournée vers les consommateurs, entre parfaitement dans la ligne de communication que s'est fixée l'Association depuis 2002. A cette occasion, le conseil a tenu à rappeler qu'en réalisant cette opération de partenariat avec RTL dans le cadre de l'émission "Ça peut vous arriver", l'émission la plus écoutée par les consommateurs (plus de 2,3 millions d'auditeurs), l'APS valorise l'image des professionnels du tourisme en étant présente aux débats, en apportant des réponses claires et précises, évitant ainsi tout amalgame et montrant que les professionnels du tourisme savent faire face à leurs responsabilités.

Reconduction des actions de communication via les télévisions régionales.

Pour l'année 2008, l'APS a souhaité continuer sa communication en régions.

Ainsi, l'Association a reconduit son partenariat avec l'émission "Vous qui partez en voyage" sur TV7 Bordeaux, TLM Lyon, TLT Toulouse et LCM Marseille. Sur ces quatre chaî-

... différents services proposés, ... gratuitement aux entreprises adhérentes...

... une stratégie de communication dirigée vers le grand public et les consommateurs...



Une profession n'existant et ne montrant sa vitalité que par la venue de nouveaux et jeunes entrepreneurs...



nes, accessibles à tous, ce sont plus de 2 500 000 téléspectateurs qui sont touchés. L'animateur de cette émission est Bernard Sabbah, chroniqueur "voyage" avec Julien Courbet dans "Ça peut vous arriver" sur RTL.

Cette action initiée en 2005, devra être très certainement renforcée pour l'année 2009 afin d'impliquer, en dehors de la communication nationale, un plus grand nombre de régions.

■ Confirmation de la politique de l'Association vis-à-vis des jeunes professionnels et des nouveaux entrepreneurs.

"Une profession n'existant et ne montrant sa vitalité que par la venue de nouveaux et jeunes entrepreneurs dans son secteur", le conseil d'administration a souhaité, à nouveau, confirmer sa politique en faveur des jeunes et des nouveaux entrepreneurs, réaffirmant que l'une des missions de l'Association est de faire profiter ces jeunes et nouveaux entrepreneurs du savoir-faire et de l'expérience des plus anciens, afin qu'à travers eux les professions du tourisme existent et continuent d'exister.

L'Association "tremplin" pour les jeunes et nouveaux entrepreneurs du tourisme.

L'une des missions de l'Association est d'être un "tremplin" ainsi qu'une assistance pour les jeunes professionnels qui souhaitent entrer dans le métier, pour autant bien sûr que leur projet soit sérieux, fiable et responsable, ceci dans l'intérêt de l'impétrant, comme dans celui des consommateurs et des adhérents de l'Association pour lesquels celle-ci gère les cotisations pour un meilleur abondement au budget de garantie.

Depuis maintenant plusieurs années, l'Association soutient de manière pragmatique et concrète les jeunes et les nouveaux entrepreneurs en les aidant notamment lors de leur demande d'adhésion.

Il convient en effet de rappeler qu'au moment de leur adhésion, les jeunes ou nouveaux entrepreneurs signent, comme tout adhérent, un engagement de garantie solidaire équivalent au montant de la garantie légale. Cependant, un grand nombre d'entre eux ne possédant aucun bien, cet engagement formel présente un caractère plutôt moral et marque une nécessaire intention de responsabiliser le jeune ou nouvel entrepreneur dans son projet, en démontrant qu'il croit en son entreprise et en la pérennité de celle-ci. Ce n'est que plus tard, quand l'entreprise - dont les comptes seront suivis avec attention - commencera à dégager des résultats substantiels, que l'Association demandera, par paliers et sans mettre en difficulté l'entreprise, un engagement plus consistant sur les biens que le jeune, le nouvel entrepreneur - ou ses associés - auront acquis par le fruit de ses résultats.

Bien entendu et toujours dans le principe de l'Association, cet engagement sur les biens ne fait l'objet ni d'une hypothèque, ni d'un nantissement, permettant ainsi et si nécessaire, aux chefs d'entreprise d'obtenir plus de crédit auprès de leur banquier.

Cette approche et ce système expliquent aussi pourquoi les jeunes et les nouveaux entrepreneurs privilégient dans leur choix l'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme plutôt que d'autres organismes pouvant également leur apporter une garantie financière.

Les actions menées par l'Association en faveur des jeunes et nouveaux entrepreneurs.

Sous l'impulsion du conseil, l'année 2008 a poursuivi cette politique vis-à-vis des jeunes et nouveaux entrepreneurs notamment par deux actions concrètes, initiées les années précédentes, à savoir :

- Le challenge du nouvel entrepreneur du tourisme, auquel sont associés : Air France, la Banque HSBC et le MAP Pro.

Ont été honorés en 2008 : pour la catégorie "distribution" : Pascal Cordier (Ambre Voyages). Pour la catégorie "production" : Richard Fasseur, Cécile Domens et Séverine Lacoix (Aguila Voyages). Pour la catégorie "tourisme d'accueil" : Olivier Le Brun (Vini Spiritus/Weekendbreak).

- Les journées de formation gratuites (21 journées de formation en 2008).

■ Actions de l'Association en faveur de l'emploi.

Une des priorités de notre pays (et notamment en période de crise) reste encore l'emploi. Notre profession ne pouvait donc se désintéresser de ce combat capital pour l'avenir de notre pays et donc de notre secteur, c'est pourquoi en 2006, l'Association avait souhaité ne pas rester immobile et y apporter sa contribution sous la forme d'un rendez-vous, entièrement financé par l'Association, entre les professionnels et les demandeurs ou futurs demandeurs d'emplois : les Rendez-vous Emploi des Entreprises du Voyage.

Après le succès des premiers Rendez-vous emploi des entreprises du voyage, environ 1500 étudiants en tourisme ou demandeurs d'emploi ont participé à la 2^{ème} édition des Rendez-vous Emploi des Entreprises du Voyage qui ont eu lieu le lundi 17 mars dans le cadre du salon MAP, Le Monde à Paris. Au total 480 offres d'emplois recouvrant les divers métiers du tourisme ont été proposées aux jeunes candidats issus des écoles de



... 1500 étudiants en tourisme ou demandeurs d'emploi ont participé à la 2^{ème} édition des Rendez-vous Emploi des Entreprises du Voyage...

tourisme et au fichier des demandeurs d'emploi. Une trentaine de regroupements professionnels (réseaux volontaires, tour opérateurs, syndicats et autres associations...) sont venus présenter leurs offres sur un stand attribué à chacun.

Conformément à ce qu'elle avait annoncé à la fin des premiers Rendez-vous Emploi des Entreprises du Voyage, l'Association a mis en place dès 2007, l'Observatoire de l'emploi et de la formation dans le tourisme.

L'Observatoire de l'emploi et de la formation dans le tourisme.

Cet observatoire, en collaboration avec la Fédération Française des Techniciens Supérieurs du Tourisme est composé d'un panel représentatif d'acteurs de la profession : représentants en charge de la formation et de l'emploi chez les professionnels, écoles de formation, de cabinets de recrutements, responsables emploi/formation au sein des régies des principaux supports professionnels, la Direction du Tourisme, l'ANPE tourisme et quelques instances institutionnelles, a pour objet d'analyser et d'étudier les tendances qualitatives constatées au niveau de l'emploi dans le secteur du Tourisme, de son adéquation "offre/demande" et de la formation, notamment au niveau de l'attente des entreprises. Au cours de l'année 2008 l'observatoire de l'emploi s'est réuni 2 fois, le 14 mai 2008 et le 13 novembre 2008. Au cours de la réunion du 14 mai 2008, il a été fait un tour de table concernant la 2^{ème} édition des Rendez-vous Emploi des Entreprises du Voyage, puis la présentation du nouveau produit de l'ANPE nommé : «Mon Marché du Travail». Ce nouvel outil est notamment mis à la disposition de chaque conseiller ANPE afin de s'appuyer lors des entretiens sur les chiffres et données transmis par les organismes suivants : DARES, INSEE, ANPE, ASSEDIC.

Au cours de la réunion qui a eu lieu le 13 novembre 2008, Valérie Boned, Directeur des affaires juridiques et de la formation du SNAV a fait une présentation de la nouvelle classification des métiers.

■ Face à son développement, l'Association se dote de moyens supplémentaires.

Compte tenu du développement de l'Association, tant au niveau du nombre de ses membres que des services proposés, le conseil d'administration continue à soutenir l'effort fait en matière de renouvellement du parc informatique ou de mise à jour des programmes. Le conseil a également souhaité prendre certaines dispositions, dont quelques unes venant renforcer celles déjà prises l'année précédente, permettant ainsi d'accompagner au mieux la croissance de l'Association.

L'informatique, vecteur d'amélioration qualitatif et quantitatif du traitement des dossiers et de l'information.

Dans le domaine informatique l'Association continue de procéder au renouvellement du parc et à l'actualisation de certains programmes. Ces dispositions permettent ainsi aux permanents d'accéder encore plus rapidement aux informations et donc d'améliorer le traitement des dossiers, tant sur un plan qualitatif que quantitatif.

Il est également à noter que les adhérents disposent désormais sur le site de l'Association d'un accès s'ils recherchent un stagiaire ou souhaitent recruter un collaborateur.

Renforcement de la structure fonctionnelle.

Il a été procédé en fin d'année 2007, à la création d'un poste d'assistante du secrétaire général, et à l'embauche d'un nouveau fondé de pouvoir au cours du deuxième trimestre 2008. Il a été également procédé à des changements ou des remplacements de personnel au cours de l'exercice, suite à deux départs dont celui à la retraite de Madame Martine Tramson.

Depuis 1998, l'Association a pris résolument le parti de mettre en place une véritable politique de services gratuits pour ses adhérents, visant un double objectif :

- permettre aux entreprises adhérentes d'améliorer leur gestion, donc leurs résultats ;
- renforcer la prévention des sinistres et donc la protection des "clients consommateurs".

Les actions menées en 2008 et décrites ci-dessous, confirment cette double volonté et démontre le développement réalisé d'année en année en matière de services aux adhérents.

■ Service formation.

Le service formation de l'APS continue de connaître autant de succès que les années précédentes avec cette année une forte augmentation (380 participants en 2008 contre 200 en 2007). Mis à part le fait que, tout comme les autres services proposés par l'Association, il soit gratuit, ce succès réside, sans aucun doute par le coté pragmatique des sujets ainsi que par leur renouvellement.

En 2008, l'APS a proposé 21 réunions de formation à ses adhérents, contre 17 en 2007, rassemblant ainsi près de 380 participants.

Dans ses locaux de l'avenue Carnot, l'Association a réalisé tout au long de l'année, 18 sessions de formation sur des thèmes souvent nouveaux et concrets, à savoir :

4 sessions "Relancer ses clients au téléphone" ; 4 sessions "Gestion d'une agence de



Cet observatoire, en collaboration avec la Fédération Française des Techniciens Supérieurs du Tourisme est composé d'un panel représentatif d'acteurs de la profession. . .

V - SERVICES DE L'ASSOCIATION.

... 18 sessions de formation sur des thèmes souvent nouveaux et concrets,...

... la justesse de la politique visant ainsi au développement des services fournis par l'Association.

Voyages"; 3 sessions "Prospecter les clients groupes et sociétés"; 1 sessions "Anticiper et désamorcer le conflit avec le client" ; 1 session "La Responsabilité Civile Professionnelle"; 1 session "Motiver ses équipes"; 1 session "Contrat de vente : droit et obligation"; 2 sessions "La protection du consommateur de voyages : étendue et limites"; 1 session "Réclamation / sinistre / responsabilité civile : mode d'emploi".

A noter également 3 sessions de formation décentralisées hors de Paris : 1 session "Manager ses équipes", sur l'île de la Réunion ; 1 session "Rendre visible sa valeur ajoutée", dans la région Est ; 1 session "Anticiper et désamorcer le conflit avec le client", dans la région Est.

■ Service d'assistance juridique.

Pour mémoire rappelons que le service d'assistance juridique a été créé au cours du deuxième trimestre 2001, notamment pour répondre au développement du nombre des adhérents, de leurs demandes et de leurs souhaits. Rappelons également que quatre types de services sont fournis aux adhérents par le cabinet juridique de l'APS : la prévention ou renseignement juridique, la consultation juridique, l'assistance amiable et l'assistance judiciaire. Les deux premiers services sont gratuits et pris en charge par l'Association, les deux autres services sont payants selon des honoraires calculés sur un barème négocié par l'Association auprès du cabinet juridique de l'Association.

Si au cours de l'année 2002, 193 dossiers avaient été traités (gratuitement), 223 en 2003, 176 en 2004, 191 en 2005, 118 en 2006 et 151 en 2007 leur nombre au cours de l'année 2008 a été de 122.

En dépassant depuis sa création les 1 150 demandes traitées, ce service démontre parfaitement toute son utilité et confirme la justesse de la politique visant ainsi au développement des services fournis par l'Association.

■ Service d'assistance comptable et fiscale.

Initié en 2003, le service d'assistance comptable et fiscale a traité environ 15 dossiers par écrit pour l'année 2008 (une quarantaine de dossiers en 2006 et une cinquantaine pour 2007).

Les questions les plus souvent traitées ont pour objet des problèmes de TVA, mais également des problèmes de comptabilisation et de présentation des frais d'agence suite aux modifications récentes en matière de commissionnement de la billetterie aérienne.

■ Service d'assistance assurance.

Lancé au début de l'année 2006, le service d'Assistance Assurance a pour but d'informer et de donner des renseignements aux adhérents sur tout ce qui touche de près ou de loin le domaine des assurances.

Ce sont 3 dossiers qui ont été traités au cours de l'année 2008 suite à des demandes écrites reçues de la part des adhérents.

Il est clair que ce service, récent, a du mal à démarrer, sans aucun doute du fait d'un manque de communication le concernant. Il y sera remédié en 2009.

■ Service litiges et réclamations.

Le rôle de ce service consiste entre autres à traiter les diverses réclamations dont le siège de l'Association est saisi, que celles-ci proviennent d'agences membres ou non de l'APS, d'autres prestataires ou encore de clients victimes d'une défaillance financière ou s'estimant lésés. En fonction des dossiers ouverts en 2008, à partir des correspondances directement adressées à l'Association, l'activité s'analyse de la façon suivante :

	2008	2007	2006	2005	2004
Agences c/agences membres	66	63	59	59	165
Clients c/agences membres	821	352	248	238	1060
Hôteliers c/agences membres	5	6	10	6	12
Loueurs c/agences membres	0	0	0	0	0
Compagnies aériennes c/agences membres	0	1	3	3	0
Service consommateurs ⁽¹⁾	56	61	72	113	82
Dossiers transmis à la commission professionnelle des litiges commerciaux	7	17	7	7	15
Dossiers ayant fait l'objet d'une forclusion	21	26	24	17	29
Dossiers transmis aux préfetures concernées	3	8	9	7	7
Total Général	979	534	432	450	1 370

* Depuis avril 2006, le service consommateur de l'APS est devenu commun au SNAV.



Il convient de préciser que si l'Association continue à traiter avec soin et diligence ces réclamations, il faut observer que ces interventions sont toutefois interrompues de droit, en cas d'action en justice ou lors de l'ouverture d'une procédure collective de l'adhérent concerné par les réclamations.

Au niveau des litiges et des réclamations, l'Association a mis en place deux outils :

- la commission professionnelle des litiges commerciaux ;
- l'observatoire des litiges et réclamations.

■ Commission professionnelle des litiges commerciaux.

Rappelons que le conseil a souhaité créer la "commission professionnelle des litiges commerciaux", commission qui s'est réunie pour la première fois au cours du deuxième trimestre 2001. Le travail de cette commission consiste notamment à juger du bien-fondé des litiges émanant des professionnels et à donner un avis consultatif sur la meilleure façon de les résoudre à l'amiable, tant du point de vue financier que juridique, apportant ainsi un service supplémentaire à la protection du consommateur.

Plus largement, les conclusions rendues par les membres de la commission sur chaque litige peuvent servir de référence pour l'ensemble de la profession. Il faut également noter que lesdites conclusions n'ont aucun caractère obligatoire, chaque partie étant libre de faire appel aux juridictions civiles, pénales et/ou commerciales si elle le souhaite.

A la fin de l'année 2008, 7 dossiers ont été traités et résolus par cette commission contre 17 en 2007. Depuis la mise en place de cette commission en 2001, largement plus de cent dossiers ont été examinés et traités.

La commission professionnelle des litiges commerciaux sous la présidence d'un administrateur de l'Association est composée : d'un permanent de l'APS, d'un juriste, d'un représentant des producteurs, d'un représentant des distributeurs, d'un représentant des compagnies aériennes, d'un représentant des croisiéristes, d'un représentant des hôteliers et selon le différend, de toute personne ou expert pouvant faciliter la décision de la commission.

■ Observatoire des litiges et réclamations.

L'observatoire des litiges et réclamations, créé fin 2003, a été opérationnel dès le début de l'année 2004. Cet observatoire a pour objet d'observer les tendances qualitatives des litiges et des réclamations émanant des clients consommateurs, ainsi que d'analyser les attitudes et les modifications comportementales de ces derniers. L'observatoire des litiges et réclamations s'est réuni 3 fois au cours de l'année 2008 pour faire le point sur les tendances des litiges et des réclamations suite aux principales périodes d'activités touristiques à savoir : vacances d'hiver, vacances de pâques et vacances d'été.

Au cours de la réunion qui s'est tenue au premier trimestre, l'observatoire a invité Messieurs Jérôme Bonnin de IATA France et Yves Ezanno de BAR France qui sont intervenus pour évoquer les problèmes de l'aérien. Lors du deuxième trimestre Jacques Sabourin, Secrétaire Général de l'Union des Aéroports Français est venu faire une présentation des services des aéroports et le traitement des litiges y affaissant.

Rappelons que l'observatoire des litiges et réclamations est composé d'une quinzaine de membres, responsables ou en charge des relations avec les consommateurs, représentant les producteurs, les distributeurs, les compagnies d'assurances et les institutionnels.

■ Service de mise à disposition des locaux.

La politique visant à mettre gratuitement à la disposition des professionnels les salles de l'APS remplit parfaitement sa mission puisque les professionnels font de plus en plus appel à ce service.

Les salles de l'APS ont encore accueilli plus de 1 000 personnes en 2008.

En 2008, plus de soixante dix entreprises (membres ou partenaires) ou institutionnels ont pu profiter des salles mises à leur disposition gratuitement par l'APS.

Depuis l'année 2002, l'Association a souhaité mettre en œuvre une stratégie de communication et d'information visant, notamment à renforcer son image et sa notoriété, mais également de mieux informer les adhérents comme les "clients consommateurs".

■ Campagne de communication en partenariat avec RTL.

La campagne de communication en partenariat avec RTL, dans le cadre de l'émission "Ça peut vous arriver", continue de recevoir un accueil plus que favorable de la part de la très grande majorité des adhérents. Beaucoup d'entre eux se félicitent de l'impact toujours aussi important d'une telle communication sur les consommateurs. Il est évident qu'après cinq années de partenariat, cette émission a indéniablement contribué à asseoir un peu plus l'image de l'APS auprès du grand public et informer des services que l'Association offre aux consommateurs, notamment au niveau de la garantie des fonds déposés.



... donner un avis consultatif sur la meilleure façon de les résoudre à l'amiable, tant du point de vue financier que juridique,...

... gratuitement à la disposition des professionnels les salles de l'APS...



VI - COMMUNICATION ET INFORMATION DE L'ASSOCIATION.

Les efforts mis en place depuis trois ans, pour une plus grande visibilité des intervenants...
...ont été appréciés.



Dans le cadre de sa communication et plus particulièrement de son partenariat avec RTL, via l'émission de Julien Courbet "Ça peut vous arriver", l'Association a invité dans un premier temps à Marseille, les adhérents de la région Provence Alpes Côte d'Azur, puis à Montpellier, ceux de la région Languedoc-Roussillon à participer en direct à l'émission. A la suite de chaque émission, les adhérents ont pu se retrouver au cours d'un déjeuner leur permettant de dialoguer avec les animateurs de l'émission : Monsieur Julien Courbet, Maître Didier Bergès et Monsieur Bernard Sabbah, ainsi qu'avec les élus et les permanents présents. Compte tenu du succès de cette opération, il est prévu pour 2009 de la reconduire dans d'autres régions.

■ Assemblée générale de l'APS.

L'année dernière, avec les membres du conseil, le Président avait souhaité attirer l'attention sur la faiblesse des scores enregistrés lors des précédentes élections aux postes d'administrateurs de l'Association.

Lors de l'assemblée de mars 2008, avec près de 5% de participation de plus qu'en 2006, c'est donc chose faite ! Il faut en remercier les adhérents qui, à cette occasion, se sont mobilisés.

■ Près de 400 personnes à la 43^{ème} assemblée générale ordinaire de l'Association de mars 2008.

La 43^{ème} assemblée générale ordinaire de l'APS s'est déroulée de manière satisfaisante, tant au niveau de la qualité des interventions qu'au niveau du déroulement dans les espaces CAP 15 utilisés pour la première fois.

Les efforts mis en place depuis trois ans, pour une plus grande visibilité des intervenants et des vidéos de présentation des candidats aux postes d'administrateurs, ont été appréciés. La fréquentation a été légèrement inférieure à celle des années précédentes (environ 400 personnes contre 450 personnes en 2007, 400 en 2006 et plus de 450 pour la 40^{ème} AG).

■ Etude de la mise en place du vote électronique pour la prochaine assemblée générale.

A la demande du Président, les permanents ont pris contact avec la société Election Europe afin que pour la prochaine assemblée générale du 8 avril 2009, le vote électronique soit opérationnel afin d'améliorer le nombre d'adhérents votant.

■ 5^{ème} convention des délégués régionaux.

La veille de l'assemblée générale s'est tenue la 5^{ème} convention des délégués régionaux pour laquelle, on a cependant pu noter une moins bonne participation cette année qu'en 2007 : 15 délégués étaient présents sur 27 (18 présents en 2007).

Les délégués régionaux avaient reçu en mars 2007 un dossier regroupant différentes informations, deux CD rom de présentation de l'Association avec les commentaires des différentes images leur permettant de pouvoir présenter la garantie à des professionnels ou des consommateurs. La présentation de 2007 a été refaite sur la base de la nouvelle charte graphique.

■ Portes ouvertes à l'APS.

Le mardi 21 octobre, l'APS a ouvert ses portes à ses adhérents. Les permanents de l'APS se sont mobilisés pour recevoir les adhérents qui souhaitaient les rencontrer ainsi que les élus de leur Association. Un peu plus d'une cinquantaine d'adhérents sont venus à cette journée «portes ouvertes» et ont pu poser leurs questions aux permanents mais également découvrir les locaux de l'avenue Carnot, ainsi que les salles, bureaux et services que l'APS met gratuitement à leur disposition.

■ Participation aux manifestations professionnelles et salons.

L'Association a tenu à maintenir sa présence dans les manifestations professionnelles : (assemblées générales des Chambres régionales du SNAV Côte d'Azur, Ile-de-France, les journées professionnelles du SNAV à Biarritz, congrès ou convention Afat Voyages, SNET, Tourcom,...).

A noter que et pour la première fois l'Association a participé à MAHANA à Marseille pour y faire une présentation devant les professionnels de la région au sujet de la garantie financière.

L'Association s'est également attachée à être présente dans des salons professionnels (Top Résa, Ditec,...) ou les salons "Grand Public" (Tourissima, MAP, Mahana). Rappelons que depuis 2006 a été appliqué le partenariat avec le SNAV, ainsi dans chacun de ces salons le SNAV et l'APS ont fait stand commun.

■ Au MAP, l'APS joue résolument la carte de l'information auprès des consommateurs.

L'Association a participé cette année au MAP Le Monde à Paris, du 13 au 17 mars 2008 et a permis de renseigner les visiteurs grâce au "point consommateur". La quatrième édition de ce "point consommateur" regroupait : un assureur, un médecin, un avocat et bien entendu le personnel de l'APS. Malgré un emplacement du stand sans aucune visibilité,



L'Association a tenu à maintenir sa présence dans les manifestations professionnelles...

L'Association a néanmoins réalisé plusieurs contacts intéressants avec des professionnels (adhérents ou adhérents potentiels).

Au cours de ce salon, l'APS a participé à un atelier avec le SNAV sur le thème «droit et protection du touriste».

■ **Dossiers techniques et études.**

Comme chaque année une série de dossiers techniques et d'études ont été édités permettant aux adhérents d'avoir ainsi accès à de nombreuses thématiques. Pour 2008, quatre dossiers techniques et deux études ont été réalisés.

Pour les dossiers techniques :

- Prospectives 2008 des entreprises du tourisme.
- Un marché en expansion : le marché des seniors.
- 250 Chiffres à connaître.
- Quelques "petits" conseils pour faire des économies au sein de son entreprise.

Pour les Études :

- A l'occasion de la deuxième édition des Rendez-vous Emploi et pour la seconde fois consécutive, une enquête auprès des étudiants a été réalisée par l'APS sur le thème : motivations, perceptions et attentes des étudiants en tourisme sur leur futur métier.
- Le profil du nouvel adhérent de l'APS 2007/2008.

Comme chaque année, l'Association a procédé à une analyse de ses nouveaux adhérents ayant intégré l'APS au cours de la période 2007/2008. Il en ressort que le profil du nouvel adhérent peut se décrire de la manière suivante : en majorité un profil masculin de 40 à 45 ans, marié, possédant un BTS Tourisme et issu du monde du tourisme par le métier exercé avant la création de son entreprise. Près d'un nouvel adhérent sur deux (40%) a connu l'APS par "la profession et ceux qui la composent", viennent ensuite "la recherche sur Internet" (12%) et "les préfectures" (8%).

Les nouveaux adhérents à 60% ne se contentent plus d'exercer une seule activité touristique spécifique mais deux voire trois ou quatre.

Parmi les motivations qui ont décidé les nouveaux adhérents à devenir chef d'entreprise, on retrouve quasiment les mêmes constantes que l'année précédente, à savoir : indépendance, créativité, challenge et goût d'entreprendre.

Depuis que les études et dossiers techniques ont été initiés, les adhérents disposent maintenant d'une véritable source d'informations comprenant plus d'une trentaine de dossiers techniques, téléchargeables sur le site internet de l'Association.

■ **APS Info, le journal de l'APS.**

Depuis le mois de mai 2000, et à la demande des adhérents qui souhaitent avoir une information plus fréquente, avait été créé le "flash information APS". Depuis cette période ce flash avait été régulièrement envoyé tous les mois aux adhérents de l'Association avec le rectificatif à l'annuaire. En juin 2004 sur demande du conseil, le "flash information APS" a été remplacé par "APS Info", journal bimestriel de 8 pages.

APS Info : plus de quatre ans de parution régulière et une nouvelle maquette.

APS Info, au fil des numéros, a trouvé aujourd'hui sa vitesse de croisière. Il est à noter que la nouvelle présentation a reçu un accueil des plus favorables de la part des adhérents et que les partenaires de l'APS se sont vu ouvrir les colonnes du journal.

■ **Agenda de l'APS.**

La qualité de la présentation et le côté pratique de l'agenda de l'APS ont permis d'en faire un outil de communication qui est aujourd'hui reconnu et attendu, non seulement par les adhérents, mais aussi par tous les professionnels. La 11^{ème} édition de l'agenda, sortie en décembre, a pu être réalisée grâce au concours des partenaires et des annonceurs qui méritent ici et à nouveau d'être remerciés de leur confiance et de leur fidélité.

Agenda 2008 : 11^{ème} parution et nouveau format.

Depuis 1997, date de sa création, petit à petit l'agenda de l'APS a pu s'imposer comme un véritable outil de communication. Son nouveau format et sa maquette réactualisée pour lui donner un caractère encore plus pratique, ont été favorablement accueillis par les adhérents et les annonceurs.

■ **Site Internet.**

Au cours de la fin de l'année 2006, les permanents s'étaient attachés à dresser un nouveau cahier des charges pour le site de l'Association. En 2007, outre un nouveau relookage, le site nouvelle formule est devenu désormais fonctionnel.

Enrichissement du site de l'APS : base de données des candidats aux métiers du tourisme.

Après les améliorations apportées en 2007 par le nouveau site de l'APS, les adhérents ont pu disposer en 2008 d'une base de données des candidats aux métiers du tourisme, avec une recherche personnalisée. Egalement, les adhérents ont désormais à leur disposition une liste d'étudiants souhaitant faire des stages.

...une enquête auprès des étudiants a été réalisée par l'APS...



...les adhérents ont pu disposer en 2008 d'une base de données...

VII - AUTRES ACTIVITES DE L'ASSOCIATION.

... un accroissement régulier du nombre de femmes aux postes de chefs d'entreprises et de femmes élues dans les Associations...

... actions de développement du tourisme dans les pays en voie de développement.



■ Relations presse.

Trois "Points Presse" se sont tenus avec les journalistes de la presse professionnelle, respectant ainsi le planning fixé en début d'année.

Il est à remarquer que ces réunions ont été suivies assidûment par l'ensemble des médias touristiques professionnels.

Ces actions ont été également renforcées par des entretiens avec des journalistes s'adressant au grand public ainsi que par l'envoi de dossiers de presse aux médias nationaux et régionaux.

Pour l'année 2008, près de 300 citations significatives ont encore été recensées.

En plus de sa fonction primordiale de fournir à ses adhérents la garantie financière prévue et requise par le code du tourisme et ses textes d'application, l'Association a également pour mission : de protéger les "clients consommateurs" ayant directement contracté avec un adhérent devenu financièrement défaillant ; de concourir au respect de la loi et de la réglementation, notamment celles applicables aux activités de tourisme ; de veiller à la bonne réputation des professionnels du tourisme ; mais aussi de favoriser toutes études et recherches de caractère général sur l'activité, l'économie, le développement et la promotion du tourisme.

C'est dans cette optique que l'Association, a poursuivi ou initié les actions suivantes au cours de l'année 2008 :

■ La journée internationale de la femme.

Notre métier d'agent de voyages semble de plus en plus féminisé à en croire le nombre sans cesse croissant de femmes travaillant dans notre profession.

On y constate aussi un accroissement régulier du nombre de femmes aux postes de chefs d'entreprises et de femmes élues dans les Associations ou les grandes institutions. A l'APS, les femmes chefs d'entreprises représentent un peu plus de 35%, quant à son conseil d'administration, il en comporte neuf en 2008.

A l'occasion de la 31^{ème} journée internationale de la femme, instituée par les Nations Unies en 1977, notre Association se devait elle aussi d'y participer.

Ainsi, l'APS a invité le 10 mars 2008, une soixantaine de femmes de l'industrie touristique à un déjeuner et a organisé un cocktail en leur honneur qui a rassemblé plus d'une centaine de participantes.

■ L'Association partenaire de la Bourse Internationale du Tourisme Solidaire.

Le 13 avril 2005, sous l'initiative de MIT International, l'APS, en compagnie de Cap Vers, Maison de la France et la Direction du Tourisme, s'était associée au projet de la Bourse Internationale du Tourisme Solidaire pour soutenir Tétraktys dans ses actions de développement de tourisme dans les pays en voie de développement.

Outre sa participation financière dans le projet général, l'APS apporte son aide aux responsables du projet pour leur faciliter les contacts en vue de commercialiser le campement et son aide dans leur projet commercial.

Depuis sa création, la Bourse a initié trois projets : en 2005 la valorisation du site de Souma, des chutes de Saala et du massif du Fouta Djallon en Guinée, en 2006 la valorisation du site mégalithique de Tondidarou au Mali et en 2007 la valorisation touristique du village de Nouamar en venant en aide à une coopérative de femmes de pêcheurs, sur le littoral Mauritanien.

L'Association partenaire actif de la BITS.

En 2008, les actions suivantes ont été engagées à savoir :

- La valorisation du site de Souma, des chutes de Saala et du massif du Fouta Djallon en Guinée. Pour se faire une mission d'évaluation a été organisée début janvier 2008 pour des séances de travail avec l'Office National du Tourisme. Ainsi l'ONT s'est engagé à apporter des équipements complémentaires pour améliorer et finaliser le campement.
- La valorisation du site mégalithique de Tondidarou au Mali, avec le lancement des travaux et l'achat de tentes au cours de l'année 2008. A noter que le projet a reçu l'aval des scientifiques maliens et français concernés ainsi que de la direction du patrimoine.
- Le MAP a rassemblé en 2008 les fidèles partenaires de la Bourse afin de voter pour le projet de leur choix. Pour cette quatrième édition de la BITS, l'opérateur Tétraktys a soumis au comité de sélection 5 projets (2 à Madagascar, 1 au Maroc, 1 au Cameroun et 1 au Burkina-Faso). C'est le projet de structuration d'une offre ecotouristique dans le village de Bala au Burkina Faso qui a été retenu suite au vote des partenaires. Une mission de lancement de cette quatrième édition de la BITS a eu lieu dans le courant de l'été 2008, avec Madame Arlette Alphaize-Furet Commissaire Générale du MAP Pro. Au cours de cette mission, Madame Alphaize-Furet accompagnée par des experts

de Tétraktys a présenté le projet de la BITS aux futurs partenaires Burkinabé, rencontré les acteurs de ce projet et visité le site retenu par l'opérateur Tétraktys.

L'Association soutient TFD Tourism For Development.

Depuis 2007, l'Association est partenaire de Tourism For Development et participe à ce titre au programme d'action suivant :

- **Bolivie** : programme santé et travail des enfants de Potosi (ville minière dans la Cordillère des Andes) bénéficiaires 1 100 enfants et adolescents en collaboration avec l'ONG Médecins du Monde.
- **Brsil** : réhabilitation de cinq habitations dans une favela de Salvador de Bahia, bénéficiaires 28 personnes en collaboration avec l'ONG Maison de Sagesse.
- **Cambodge** : amélioration d'un lieu de vie pour "les enfants oubliés" de la pagode de Wat Poum Phnom en collaboration avec l'ONG Enfants d'Asie-ASPECA.
- **Guyane** : programme amélioration de l'état de santé des populations vulnérables exclues du système de santé de droit commun à Cayenne, bénéficiaires plus de 400 personnes en collaboration avec l'ONG Médecins du Monde.
- **Madagascar** : projet d'assainissement durable des quartiers à Mahajanga, grande ville de la Côte Ouest, bénéficiaires 7 500 habitants en collaboration avec l'ONG Enda Océan Indien.
- **Mali** : programme sanitaire au niveau des matériels de santé auprès des centres de santé communautaires de Bamako et Tingolé, en collaboration avec l'ONG Plate-forme Humanitaire et Solidaire / PHS34.
- **Maroc** : projet d'irrigation des terres du village de Iguernane, bénéficiaires 120 familles, soit environ 950 habitants en collaboration avec l'ONG Migrations & Développement.
- **République Dominicaine** : programme de création d'emplois à Los Tres Brazos, bénéficiaires 12 jeunes défavorisés et leurs familles en collaboration avec l'ONG Enda Europe.
- **Sénégal** : financement des repas pour les 28 pensionnaires du Foyer François Xavier de Thiès en collaboration avec le Centre Français de Protection de l'Enfance.

■ Opérations spécifiques.

Une opération particulière initiée les années précédentes a été réalisée au cours de l'année 2008, venant ainsi conforter l'image de l'Association, à savoir :

Le cocktail annuel des élus et partenaires du tourisme, qui s'est tenu en décembre à l'occasion de la sortie de l'agenda de l'APS, a permis de remercier les partenaires, les annonceurs et tous ceux qui ont collaboré au développement, à la pérennité et à la réussite de l'Association.

■ Les statuts et le règlement intérieur de l'Association approuvés par l'AGE du 26 novembre 2007.

En ce qui concerne les statuts et le règlement intérieur de l'Association, pour mémoire, rappelons qu'en plus de la mise en conformité des statuts et du règlement intérieur au regard du code du tourisme, les principaux objets de cette dernière modification visaient à aborder les problématiques suivantes :

La réévaluation des montants disponibles.

Au cours de ces dernières années, l'APS a su constituer des réserves lui permettant de donner plus de signification à sa garantie, non seulement vis-à-vis des pouvoirs publics, mais aussi et surtout des consommateurs. C'est pourquoi le montant disponible immédiatement mobilisable a été réévalué à 800 000 euros contre 457 000 euros précédemment. En complément, le minimum du fonds de garantie est passé à 2 500 000 euros contre environ 2 286 735,26 euros précédemment.

La représentation de la région Ile-de-France.

Etant la première région en nombre d'adhérents (presque la moitié des adhérents de l'Association), il paraissait normal que celle-ci soit représentée au conseil d'administration par le délégué régional que les adhérents ont élu. Auparavant ce poste d'administrateur était partagé, après les élections, par la région Ile-de-France et la région Centre. Cette modification a donc entraîné la création d'un poste d'administrateur issu des régions, le nombre d'administrateurs passant de 11 à 12.

L'utilisation du vote à distance.

Afin de dynamiser et de simplifier les procédures de votes pour les élections, les nouveaux statuts prévoient la possibilité d'utiliser le vote à distance par voie électronique.

La rémunération du Président.

Le décret d'application du 20 janvier 2004, en référence à l'article 261 du code général des impôts offre désormais aux Associations la possibilité de rémunérer au maximum trois de leurs dirigeants sans remettre en cause leur gestion désintéressée. Cette loi a été votée en prenant notamment en compte les difficultés qu'éprouvent la plupart des

Depuis 2007, l'Association est partenaire de Tourism For Development. . .

VIII – POSITION DE L'ASSOCIATION EN MATIERE DE LOIS ET DE REGLEMENTATIONS.

dirigeants d'association pour mener de pair leur activité propre et celle d'une association. Elle vise aussi à enrayer un phénomène de désaffection pour la prise de responsabilité au sein des instances associatives, permettant ainsi de préparer le renouvellement des dirigeants en prenant mieux en compte les réalités quotidiennes.

Compte tenu que la fonction de président de l'Association implique désormais une présence de plus en plus importante, les modifications des statuts et du règlement intérieur ont donc pris en compte cette possibilité de rémunération en la limitant à la fonction de président. Un comité de rémunération composé de deux membres d'honneur et du trésorier de l'Association a été créé pour la fixer, tout en restant dans les limites fixées par le décret d'application du 20 janvier 2004, en référence à l'article 261 du code général des impôts. Il convient par ailleurs d'indiquer que la rémunération du président pour l'exercice 2008, a été passée dans les comptes de l'exercice, sous forme d'une facture à recevoir de 42 000 € tout compris.

Amélioration du contrôle et du suivi des adhérents par les services de l'Association.

Afin d'améliorer le contrôle et le suivi des adhérents par les services de l'Association plusieurs mesures ont été prévues telles que rappelées au paragraphe intitulé "le système généralisé de contrôle", un système mis en place par l'APS qui ne cesse d'évoluer pour prévenir et anticiper au mieux les défaillances des adhérents du chapitre II de ce Rapport Moral : "positionnement des adhérents en matière de risques de défaillance financière".

■ L'actualisation de la réglementation.

Les pouvoirs publics ont lancé une grande réforme de la loi de 1992, codifiée dans le livre II du code du tourisme, et un groupe de travail a été créé en juillet 2008.

Certains ont reproché à l'Association d'être trop discrète sur les travaux concernant cette réforme. Nous tenons à souligner que l'Association a rappelé dans un communiqué auquel a été associé le SNAV que «réussir une négociation implique une certaine confidentialité». C'est donc la position choisie par l'APS, tout comme nos partenaires et les représentants des pouvoirs publics, dès le début des réunions de concertation. Sachez, également que vos élus ont été régulièrement informés de l'avancement des travaux, que remarques et suggestions ont été prises en compte.

Informés des détails du projet de loi, vous comprendrez que la réaction de celui-ci n'a pas été simple à rédiger, compte tenu des impératifs à demeurer dans le cadre de la directive européenne services de décembre 2006.

Nous poursuivons actuellement les discussions sur ce que l'on appelle la réglementation à savoir l'élaboration des décrets et arrêtés d'application de la future loi. Bien évidemment vous serez tenus informés de l'évolution de ces éléments.

Concernant ces travaux, il convient de rappeler que l'APS y a joué tout son rôle. Sous la présidence de Madame Aline Peyronnet, très volontariste et voulant bien comprendre tous les détails des différentes questions soulevées, le groupe de travail a toujours tenté de trouver des solutions. A cet égard, nous souhaitons remercier les autres organisations professionnelles à savoir le SNAV avec son président et ses collaborateurs, le CETO, les représentants des hôteliers, des autocaristes et transporteurs de voyageurs, des palais des congrès, des comités départementaux du tourisme, des comités régionaux de tourisme, des offices de tourisme et syndicats d'initiative, les représentants des agences événementielles. Mais également les représentants des pouvoirs publics et notamment les membres du cabinet du Ministre, les représentants de la Direction du Tourisme et de la DGCCRF, ainsi que la présence très active et très productive de notre secrétaire général et de nos différents conseils.

Les élus et les permanents de l'Association, continueront, soyez en certains, à suivre l'ensemble des réunions auxquelles ils seront conviés, notamment en ce qui concerne la rédaction des futurs décrets, dans l'intérêt général de l'ensemble des professionnels que l'Association représente et dans l'intérêt des consommateurs que l'Association garantit.

■ Directive européenne sur les voyages à forfait du 13 juin 1990.

Rappelons qu'en décembre 2006, l'APS avait passé un contrat avec le cabinet de lobbying & consultance «Meridien Investment International SA» présent à Bruxelles et Luxembourg et spécialisé en matière de transport aérien, tourisme et protection des consommateurs.

En ce qui concerne l'APS, la priorité est le projet de révision de l'acquis communautaire en matière de protection des consommateurs, composé de 8 directives dont celle de 1990 concernant les voyages à forfait. A la suite de la publication du livre vert le 8 février 2007 (révision de l'acquis communautaire), la commission a lancé une consultation publique à laquelle l'APS a répondu via le Cabinet «Meridien». Depuis lors l'APS est formellement reconnue par la commission et le Parlement européen comme "groupe-ment d'intérêt habilité à faire part de ses réflexions".

... vos élus ont été
régulièrement informés
de l'avancement des travaux,
que leurs et vos remarques ou
suggestions ont été prises en
compte.

Cette consultation publique et un lobbying intense ont débouché sur une proposition par la commission d'une nouvelle directive horizontale intitulée «droits contractuels des consommateurs» rendue publique le 8 octobre 2008 et visant à remplacer les 4 directives communautaires couvrant les aspects suivants : vente et garanties, vente à distance, démarchage à domicile et clauses abusives dans les contrats. A l'exception de ce dernier aspect (clauses abusives), le régime de la vente de «voyages à forfait» ne rentre pas dans le champ d'application de cette directive horizontale, mais fera l'objet d'une nouvelle directive spécifique (verticale) dont la publication est prévue fin 2009 et la mise en œuvre au milieu de l'année 2010.

Le «voyage à forfait» a fait l'objet d'un traitement séparé qui a débuté le 26 juillet 2007 avec la publication d'un document de travail de la commission sur la révision projetée de la directive 90/314/EEC du 13 juin 1990, suivi d'une consultation à laquelle l'APS a également été associée.

Le 30 janvier 2008 la commission européenne a publié un document consistant en un résumé des réponses de l'ensemble des parties prenantes de la consultation. La tendance générale des réponses rejoint les préoccupations de l'APS (champ d'application de la directive, inclusion du package dynamique, clarification des définitions de «préarrangés», de prix «tout inclus», et «d'autres services», forfaits de moins de 24 heures, voyage privé et professionnel, responsabilité de l'organisateur et/ou du détaillant à laquelle l'APS préfère la responsabilité du vendeur (guichet unique), exigences d'information, variations des prix, garantie contre l'insolvabilité etc...).

Via le cabinet «Meridien», l'APS a pu formuler dans les mois qui ont suivi, ses dernières observations auprès des fonctionnaires européens de la DG SANCO.

En octobre 2008, la commission a confié à un Institut interuniversitaire une «étude des préjudices causés aux consommateurs par les voyages à forfait» (Consumer detriment study). Les résultats de cette étude sont attendus pour mai-juin 2009.

Le cabinet «Meridien» a également été associé aux travaux du groupe de travail institué par la Direction du Tourisme et présidé par Madame Aline Peyronnet sur la «réforme du régime de la vente de voyages» mise en œuvre dans le cadre de la transposition en droit français de la directive «services» du 12/12/2006/123/CE (ex - Bolkenstein) afin de donner un éclairage européen sur le problème de la «licence».

De façon générale, l'année 2009 sera déterminante pour l'APS avec la révision de la directive «voyages à forfait» qui devrait commencer durant le premier semestre 2010.

En 1997, l'Association s'est dirigée vers une nouvelle politique qui tout en maintenant son action de base, à savoir la garantie financière, visait à apporter aux adhérents une assistance renforcée, concrétisée en cela par la mise en place de nombreux services gratuits (stages de formation, aide aux Jeunes et nouveaux entrepreneurs, service d'assistance juridique, service d'assistance comptable, service d'assistance fiscale, service d'assistance assurance, aide au rachat par les jeunes entrepreneurs, dossiers techniques, journées thématiques, «commission professionnelle des litiges commerciaux», service consommateurs...).

Cette politique visait avant tout la prévention afin de limiter les sinistres tant quantitativement que qualitativement. En cela, l'Association remplissait et complétait un peu plus encore sa mission en protégeant au mieux les intérêts des clients consommateurs.

Parallèlement, la mise en application de la garantie des fonds déposés depuis le 1^{er} janvier 1997, venait de manière concrète et pragmatique soutenir et compléter cette nouvelle politique.

L'ensemble de ces actions, explique sans aucun doute la croissance qu'a connue l'Association au niveau de ses membres depuis ces dix dernières années. Il est clair que les services gratuits mis à la disposition des adhérents alliés à la garantie des fonds déposés (qui non seulement apporte une meilleure protection au client consommateur, mais également place tous les adhérents sur un pied d'égalité face au «client consommateur» qui éprouve le besoin d'être rassuré sur le sort des fonds qu'il verse) ont eu une incidence non négligeable sur la place qu'occupe désormais l'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme.

Forte à ce jour de plus de 3 000 membres après 40 ans d'expérience, l'APS est en effet devenue depuis ces dernières années un acteur majeur et incontournable des professions du tourisme.

Si pour autant le conseil souhaite aller de l'avant dans la mise à disposition de nouveaux services gratuits aux adhérents et accentuer sa communication pour mieux informer le

...l'année 2009 sera déterminante pour l'APS avec la révision de la directive «voyages à forfait»...

IX - ANALYSE ET DÉVELOPPEMENT DE L'ASSOCIATION.

Les perspectives conjoncturelles prévues pour l'année 2009, ne peut que renforcer ce rôle déterminant des garants financiers et donc celui de l'APS.

client consommateur et montrer l'engagement des professions à son égard, il va de soi que le développement que connaît aujourd'hui l'Association, ainsi que son adaptation aux nouveaux marchés et aux nouvelles technologies, ne sauraient pour autant lui faire perdre de vue les notions de service, de personnalisation, de proximité, de contact et de solidarité qui en font ses caractéristiques principales et auxquelles sont et demeurent attachés les adhérents, les élus et les permanents de l'Association.

Cependant, il ne faudrait pas oublier les conséquences de la crise actuelle. Ainsi, il est à souligner que depuis la clôture de l'exercice 2008, l'Association a enregistré déjà au jour de la rédaction de ce rapport moral, soit mi février 2009, 16 sinistres qui devraient donc impacter le fonds de garantie.

Tout comme le rappelait le Président dans la présentation de ce rapport moral, notamment à propos de la réforme de la loi voulue par les pouvoirs publics : «Le rôle des garants financiers, donc le rôle de votre Association, sera d'autant plus déterminant dans l'analyse, le suivi et le contrôle des dossiers de demande de garantie financière pour répondre à une législation plus souple et moins sélective». Les perspectives conjoncturelles prévues pour l'année 2009, ne peuvent que renforcer ce rôle déterminant des garants financiers et donc celui de l'APS.

Cette année 2008 aura été marquée pour notre Association par plusieurs événements majeurs à savoir :

Une diminution des cessations d'activités par rapport à l'année précédente mais restant néanmoins dans les normes constatées depuis 2001.

Depuis les événements du 11 septembre 2001, la réalité des faits montre la difficulté qu'ont les agences à retrouver les volumes d'affaires passés.

En 2008, avec 125 liquidations ou redressements judiciaires, tous garants confondus, on dépasse le taux record qui avait été enregistré en 2004 (120) depuis 1999.

Il convient de noter qu'au niveau de l'ensemble des redressements ou des liquidations judiciaires de l'année 2008, l'APS, qui représente un peu plus de 85% de la profession, résiste mieux que les autres garants qui représentent un peu moins de 15% et qui enregistrent un nombre de 89 redressements ou liquidations judiciaires contre 36 pour l'Association le jour du redressement ou de la liquidation judiciaire. Sans aucun doute, cette meilleure "résistance" est due aux nombreux services que dispensent gratuitement l'APS à ses adhérents dans le cadre de la prévention, ce dont les consommateurs ne peuvent que se féliciter.

L'abondement du fonds de garantie.

L'année 2008 marquera le cinquième exercice successif excédentaire, ce dernier dégageant un excédent de 1 140 710 euros, venant ainsi conforter un peu plus le fonds de garantie qui s'élève désormais à 7 067 267 euros.

Une gestion de l'Association sérieuse et efficace.

En 2008, la gestion stricte du fonctionnement de l'Association a permis de dégager un excédent de 302 577 euros par rapport au budget qui avait été prévu. Cet excédent permet d'abonder d'autant le fonds de garantie.

Le développement du nombre des membres de l'Association.

Malgré la crise, le manque de visibilité pour l'avenir et une conjoncture difficile, il est rassurant d'observer que le nombre des membres de l'Association continue d'augmenter (1,9%), même si cette augmentation est minime (crise oblige). Dans une telle période, ceci est réconfortant et démontre, malgré ce que certains peuvent en penser, le dynamisme de notre secteur et son attractivité pour les jeunes et nouveaux entrepreneurs.

Une présence toujours plus active dans la représentation de l'Association auprès des pouvoirs publics et des politiques.

Déjà présente dans les discussions avec les pouvoirs publics, l'Association forte de sa dimension et de sa représentativité a non seulement renforcé sa présence auprès de ces derniers, notamment au cours de la préparation de la nouvelle application sur la vente de voyages, mais l'a également développé auprès des élus européens par ses actions de lobbying.

La fréquentation croissante des services de l'Association par les adhérents.

En dépassant depuis sa création la barre des 1 150 demandes traitées au niveau juridique, en recevant plus de 1 000 professionnels dans ses salles et en faisant participer plus de 400 professionnels à ses séances de formation, l'Association démontre parfaitement toute l'utilité des services donnés aux adhérents et confirme ainsi la justesse de sa politique visant à les développer.

Ainsi et après les périodes de transition, de consolidation et de développement, cette année 2008 marque pour l'Association le début d'une nouvelle période face à la crise, à l'ouverture et la libéralisation du marché ainsi que la possibilité donnée aux agences de se diversifier vers la vente de nouveaux services. A l'heure où l'on aborde l'année 2009, l'Association va devoir repenser en partie ses modèles de fonctionnement, sa façon d'appréhender les marchés et ses nouveaux services.

*Dans l'accomplissement de leurs fonctions,
le conseil d'administration et le bureau ont apprécié le concours efficace,
fidèle et dévoué des collaborateurs permanents de l'Association
et c'est avec plaisir qu'ils les en remercient.*





**Association Professionnelle
de Solidarité du Tourisme**

Association régie par la Loi du 1^{er} juillet 1901 organisme de garantie collective prévu par le livre II du code du tourisme

15, avenue Carnot
75017 Paris
Tél.: 01 44 09 25 35 - Fax: 01 44 09 88 00

Site internet
www.aps.travel
e-mail
info@aps.travel