

# RAPPORT MORAL SUR LES ACTIVITÉS 2009

## 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.15
VI – COMMUNICATION ET INFORMATION DE L'ASSOCIATION	p.17
VII – AUTRES ACTIVITES DE L'ASSOCIATION	p.19
VIII – POSITION DE L'ASSOCIATION EN MATIERE DE LOIS ET DE REGLEMENTATIONS	p.19
IX – EVENEMENTS POSTERIEURS À LA CLOTURE DE L'EXERCICE	p.23
X – PERSPECTIVES DE DEVELOPPEMENT DE L'ASSOCIATION	p.23
CONCLUSION	p.25

Depuis sa fondation, l'Association tient aujourd'hui sa quarante cinquième 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 sont, 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, 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 2009.

L'assemblée est également appelée à se prononcer sur le budget de l'année 2010, adopté par le Conseil d'Administration.



Madame, Monsieur, Cher Adhérent,

L'action menée par votre Association au cours de l'année 2009, compte tenu de la conjoncture économique, peut se caractériser comme relevant d'une gestion prudente et d'un travail de repositionnement en termes de communication et de fonctionnement.

L'un des choix majeurs de la politique de l'Association pour l'année 2009 a été de rendre celle-ci plus proche des attentes et des souhaits des Adhérents.

Dans cette volonté, deux grandes consultations ont été menées auprès des Adhérents, l'une pour connaître leurs souhaits en matière de modifications des Statuts et du Règlement Intérieur de l'Association, l'autre pour mieux appréhender leurs attentes en matière de communication.

Pour compléter cette démarche, l'Association a souhaité développer une certaine démocratisation dans les prises de décision. Elle s'est donc attachée à impliquer le maximum d'Elus dans les prises de décisions - qui auparavant étaient souvent réservées aux seuls membres du Bureau - en multipliant le nombre de réunions du Conseil d'Administration (7 en 2009, contre 5 en 2008) en regard des réunions du Bureau (9 en 2009, contre 12 en 2008).

Enfin, et pour répondre aux souhaits d'une très grande majorité des Adhérents et comme annoncé, l'Association s'est attachée à resserrer les liens avec les institutions professionnelles et tout particulièrement avec SNAV - les Professionnels du Voyage afin de rendre la Profession plus forte, plus soudée et donc plus représentative, notamment auprès des Pouvoirs Publics.

Face à une crise économique, sans précédent dans sa durée, entraînant un nombre plus important de défaillances - situation qui pourrait d'ailleurs perdurer compte tenu de la conjoncture économique - l'Association et ses Elus ont pris des résolutions leur paraissant les plus appropriées. Dans cette optique l'Association a, par exemple, renégocié à la baisse certains contrats, notamment au niveau de la sous-traitance, mis en attente les recrutements de "personnel fixe" ou de "personnel temporaire" ou encore réduit les postes de frais de représentation des Elus dont la suppression de la rémunération du Président.

Bien qu'encore élevés, 36 défaillances d'entreprises impactant le fonds de garantie d'une somme de plus de 3 millions d'euros, ces chiffres démontrent que le "Système Généralisé de Contrôle" en place a permis, une fois encore, d'obtenir un taux de sinistralité moins important que les autres garants financiers. Plus que jamais, l'Association a renforcé son contrôle pour une plus grande prévention.

Outre le contrôle des dossiers réalisé par les permanents, au cours des Conseils et des Bureaux, les Elus auront étudié près de 2 000 dossiers ! Compte tenu de la mise à jour effectuée suite aux différents éléments demandés et fournis (production annuelle de documents, etc...) on peut souligner ainsi que chaque Adhérent aura vu son dossier examiné au minimum une fois au cours de l'année.

Tout au long de l'année 2009, l'Association a conforté ses relations avec les Pouvoirs Publics, notamment à l'occasion de la nouvelle loi. Au niveau européen, l'APS a continué son action de lobbying. L'APS est d'ailleurs à l'initiative de l'association européenne des fonds de garantie, l'EGFAT, qui devrait voir le jour durant le premier semestre 2010. Cette création sera sans aucun doute une grande avancée pour les actions de lobbying que l'Association sera amenée à réaliser à Bruxelles dans le cadre de la Directive européenne sur les Voyages à Forfaits.

Dans la deuxième partie de l'année 2009, une cellule de réflexion, composée d'Elus, s'est attelée au travail de repositionnement de l'image, du nom et de la communication de l'APS, tout en s'appuyant sur les informations recueillies auprès des Adhérents et de certains Professionnels du Tourisme et de la Communication. Compte tenu de la complexité du sujet et des implications inhérentes et consécutives à tout changement, les résultats et propositions ne seront connus que dans les premiers mois de l'année 2010. Il va sans dire que ces résultats seront l'une des bases sur lesquelles la communication sera engagée pour l'avenir.

Enfin, l'Association a engagé un travail de modernisation et d'adaptation de ses Statuts et de son Règlement Intérieur afin de se rapprocher plus encore des attentes de ses membres tout en se mettant en conformité avec la "loi de développement et de modernisation des services touristiques" et les décrets d'application en découlant.

Alors que la crise aurait pu laisser penser que le nombre d'Adhérents serait en forte diminution, notamment du fait du nombre de défaillances ou de la baisse, voire, de la stagnation des créations d'entreprises de tourisme, force est de constater que cela n'a pas été le cas.

En effet, à moins d'une dizaine près, le nombre d'Adhérents sera quasiment identique à l'année précédente. De plus et d'après nos études préliminaires, il paraît fort probable, suite à la nouvelle loi, qu'en 2010 un nombre assez important de candidats à l'immatriculation souhaiteront devenir membres de notre Association. Cette situation pourrait avoir pour conséquence, tout en restant vigilant et en gardant bien présents nos fondamentaux, de "booster" de manière significative le nombre d'adhésions à l'APS. Ceci démontre, plus que jamais, le rôle fondamental de l'Association dont la politique menée et les orientations choisies devraient permettre ainsi d'aborder l'année 2010 avec de nouvelles ambitions, de nouvelles actions et un meilleur positionnement pour répondre mieux encore aux attentes des Adhérents et des "clients consommateurs".

Pour mener à bien nos projets, nous aurons besoin du travail commun des Elus, des permanents et du soutien de l'ensemble des membres.



Merci à tous de votre confiance.



**M. Raoul NABET**  
Président de l'APS

# I – ENGAGEMENTS ET DESENGAGEMENTS DE L'ASSOCIATION.

La prise de 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 2009, les instances dirigeantes de l'Association ont tenu 16 séances, se décomposant en 7 réunions de Conseil et 9 réunions de Bureau, convoquées en principe le premier mercredi de chaque mois pour le Bureau.

Par rapport aux années précédentes, il convient de souligner que pour impliquer le maximum d'Elus dans les prises de décisions (souvent réservées aux seuls membres du Bureau auparavant), le Président a tenu à multiplier le nombre de réunions du Conseil (7 en 2009, contre 5 en 2008) en regard des réunions du Bureau (9 en 2009, contre 12 en 2008).

Ce calendrier prévisionnel 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 Administrateurs 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 plus généralement à toute personne demandant une garantie financière, nécessaire pour l'obtention d'une immatriculation prévue au livre II du code du tourisme. 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, ces derniers étant reçus par le rapporteur).

Rappelons que les Délégués Régionaux, actuellement au nombre de 27, ont été élus en mars 2007, et ceci conformément aux Statuts et Règlement Intérieur pour une durée de trois ans. De ce fait, de nouvelles élections auront lieu en 2010 (pour 29 Délégués Régionaux) et à cette occasion le Président et 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.



**En 2010 les Délégués Régionaux, vont voir leur rôle renforcé, leur mission élargie...**

## **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 2010, notamment du fait de la suppression des comités départementaux (et régionaux) au tourisme (CDAT et CRAT, notamment pour la Région Parisienne), suite à l'application de la loi dite « Novelli » du 22 juillet 2009, les Délégués Régionaux, vont voir leur rôle renforcé, leur mission élargie et leur représentativité géographique plus proche de la réalité économique.

## **En 2009, les membres du Conseil d'Administration et du Bureau ont examiné près 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 2009 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	2009	2008	2007	2006
Accords d'adhésions	<b>218</b>	263	272	278
Extensions de garantie à succursale ou point de vente	<b>151</b>	209	226	236
Affiliations de mandataire	<b>37</b>	78	49	43
Modifications	<b>492</b>	569	607	734
Réajustements de garantie	<b>565</b>	606	579	588
Démissions	<b>124</b>	104	86	108
Radiations	<b>61</b>	106	59	42
Fermetures de succursale ou point de vente	<b>118</b>	140	116	117
Résiliations de convention de mandataire	<b>33</b>	41	38	28
Ajournements	<b>4</b>	13	5	1
Refus d'adhésion	<b>32</b>	29	27	35
Retraits de l'ordre du jour	<b>18</b>	13	18	22
<b>Total général</b> (non compris les auditions et examens de situation)	<b>1 853</b>	2 171	2 082	2 232

L'examen du tableau met en évidence :

- Le nombre des décisions, prises après examen des dossiers, par le Bureau ou le Conseil est repassé sous la barre des 2 000 décisions après trois années consécutives au delà. Cela peut s'expliquer notamment par le fait que beaucoup d'adhérents aient attendu, pour faire de nouvelles modifications dans leur structure, l'entrée en vigueur de la nouvelle loi et que de nombreux futurs acteurs aient attendu l'entrée en vigueur de cette même loi pour des raisons de simplification administrative.

On peut aussi relever les points suivants :

- Un nombre toujours important des accords d'adhésion pour l'année 2009 (218) même si on constate une baisse par rapport à 2008 (263), 2007 (272) et 2006 (278). On constate une diminution des accords d'adhésion 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 et par un nombre important de candidats à l'immatriculation qui ont retardé la création de leur entreprise et leur demande d'adhésion pour profiter de la nouvelle loi et de la simplification administrative qu'elle a apporté.
- Les demandes d'affiliation de mandataires ont fortement diminué en 2009 (37) par rapport à 2008 (78), 2007 (49) et 2006 (43). Cette forte diminution tient essentiellement du fait que le statut de mandataire n'existe plus dans la nouvelle loi et que les mandataires devront s'immatriculer dans les prochains mois.
- Les opérations de réajustement de garantie sont relativement stables en nombre en 2009 (565) par rapport à 2008 (606) 2007 (579), 2006 (588) et 2005 (584). La légère diminution provient du fait que sur certains départements aucune demande de réajustement de garantie n'a été effectuée depuis la promulgation de la loi du 22 juillet 2009.

Ces opérations de réajustement de garantie répondaient aux demandes ponctuelles des adhérents pour satisfaire à leurs obligations administratives à l'égard de leur préfecture respective. 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 2009 met en évidence une somme cumulée de 461 248 052 € à rapprocher du chiffre correspondant de l'année 2008 : 505 617 781 € et au chiffre correspondant de l'année 2007 à savoir : 421 076 622 €.

Après une augmentation de 20% entre 2007 et 2008, on constate une diminution de 9%.

- Concernant le nombre de démissions, il augmente en 2009 de plus de 19% contre une augmentation de 21% en 2008 alors qu'il avait diminué de 25% en 2007. 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 cessions 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.

Mais elle intègre aussi 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.



**Le nombre des décisions, prises après examen des dossiers, par le Bureau ou le Conseil, est repassé sous la barre des 2 000 décisions...**

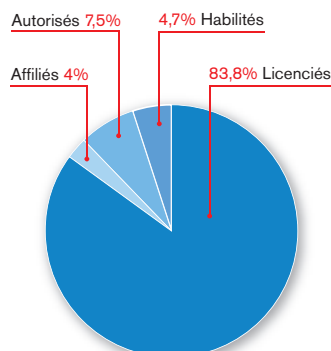
## ... l'Association stabilise sa croissance.

Agences de voyages	2 610
Offices de Tourisme	185
CRT	6
CDT	19
SLA	18
Transporteurs	99
Hôteliers	25
Gestionnaires d'Activités de Loisirs	22
Divers (autres OLT)	5
Affiliés	126
<b>TOTAL</b>	<b>3 115</b>

*Par Adhérent il faut, bien entendu, entendre toute entreprise ayant obtenu son adhésion à l'Association. S'il ne peut, par la suite, justifier d'un certificat d'immatriculation délivré par ATOUT FRANCE (ou d'un arrêté préfectoral lui ayant délivré une Licence, une Habilitation ou une Autorisation, ceci jusqu'au 31 décembre 2009) l'Association décidera une mesure de 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 2009.

*Par typologie et par rapport à 2008, on constate une relative constance de la répartition entre les différentes familles au sein de l'Association qui s'analyse, à la fin de l'année 2009, de la façon suivante :*



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

- En 2009, le Conseil d'Administration ou le Bureau ont effectué, hors la présence des adhérents concernés, 45 examens de situation (46 en 2008, 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'indication 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.

- En 2009, le plus souvent en relation avec les examens de situation, le Conseil ou le Bureau a été conduit à procéder - sur convocation des adhérents - à 88 auditions de façon à recueillir tous les documents requis, informations ou explications permettant une décision collégiale, en connaissance de cause et en application des Statuts et/ou du Règlement Intérieur.

Les 88 auditions de l'année 2009 sont à comparer aux chiffres des années précédentes qui s'élevaient à 103 en 2008, 62 en 2007, 60 en 2006 et 44 en 2005.

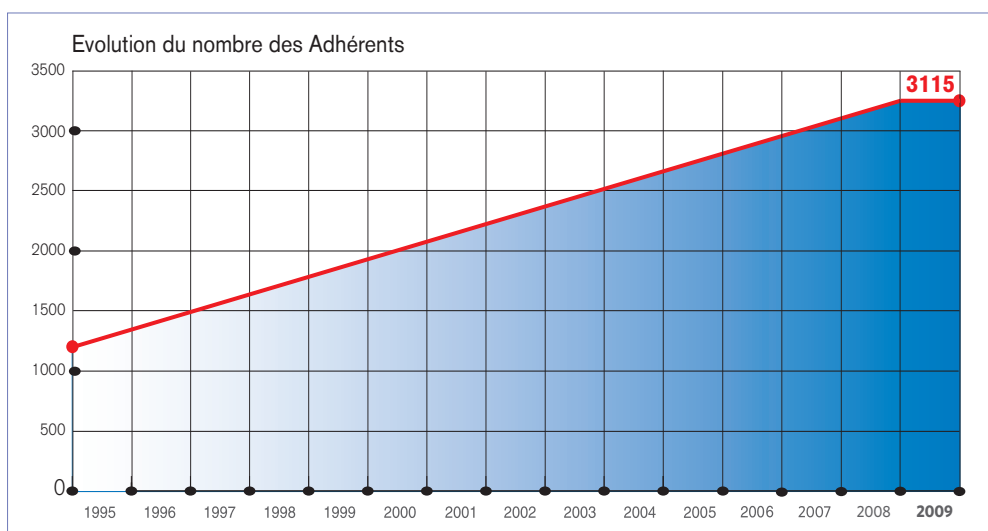
- Le nombre de radiations prononcées en 2009 (61) est revenu au niveau des années précédentes après avoir été en forte augmentation en 2008 (106). Le nombre de radiations avait connu une certaine stabilité vu le développement du nombre d'adhérents : 2007 (59), 2006 (42), 2005 (61), 2004 (51) 2003 (33), 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 continuent de prendre des 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 a été appelé à prendre au cours de l'année 2009, 1 986 décisions individuelles contre 2 320 en 2008, 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.

## ■ Le cap des 3 000 membres dépassé, l'Association stabilise le nombre de ses membres.

A l'issue de la dernière réunion du Bureau de l'année 2009, qui s'est tenue le 2 décembre, l'Association comptait un total de 3 115 membres (2 989 adhérents et 126 affiliés).



Par rapport à 2008 (3 122), l'année 2009 a connu une relative stagnation du nombre global de ses membres (-0,2%). On peut relever que l'association avait connu une augmentation régulière du nombre total de ses membres, +1,9% en 2008, +3 % en 2007, +2% en 2006, +5% en 2005 et +4,6% en 2004...

Tel que le montre le graphique ci-dessus, le nombre de membres est passé de 1 667 en 1996 à 3 115 en 2009, soit une augmentation de 87 %.



- Le montant total des engagements nominaux donnés par l'Association ressort au 31 décembre 2009- à : 785 434 198 €  
Soit une progression de 7,5 % par comparaison avec le même montant établi à la fin de 2008, soit : 789 673 431 €

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

à la fin de 2007	734 327 679 €
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 721 700 953 €, dont 32 387 762 € 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'une 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 Elus 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.

Les Statuts et le Règlement Intérieur de 2007 étaient venus conforter et améliorer le contrôle ainsi que le suivi des adhérents, citons notamment :

- 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.
- 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 membre adhérent prévoit ou voit que les caractéristiques de son activité, de son volu-

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



... multiplier les entretiens avec un certain nombre d'adhérents.

me 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 (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 2008, en 2009 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 Elus 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 que suite à la réforme souhaitée par les Pouvoirs Publics, ceux-ci ont insisté sur : « 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 2009 indiquent globalement une aggravation en terme quantitatif par rapport à l'année 2008

La politique menée en matière de prévention par l'Association, a permis de dégager pour 2009 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)
<b>2009</b>	<b>126</b>	<b>53</b>	<b>73</b>	<b>41</b>	<b>68</b>	<b>58</b>	<b>25</b>
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

Tout d'abord il faut relever l'apparition de la procédure de sauvegarde en 2009. L'année 2009 appelle au niveau purement quantitatif quelques observations :

#### Une stagnation du nombre des sinistres sur un plan global.

Alors que, pour mémoire, en 2008 on avait constaté une augmentation globale du nombre des sinistres (APS ou non) de 47%.

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

Par rapport à l'année antérieure, au jour du redressement, de la liquidation ou de la sauvegarde, on constate une augmentation globale du nombre des sinistres au niveau de l'APS de 47 %, soit 17 sinistres de plus.

On peut cependant noter une relative stagnation du nombre de sinistres si l'on prend le chiffre du nombre de sinistres au niveau de l'APS 3 mois avant le jour du redressement, de la liquidation ou de la sauvegarde.

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

Si en 2009 (en se basant sur la situation le jour du redressement ou de la liquidation judiciaire), l'Association enregistre 20 sinistres 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 2009 et proportionnellement



en regard du nombre des 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 2009, il est possible d'énoncer que depuis 1999 sur les 1 159 défaillances enregistrées, les agences Adhérentes de l'Association (le jour du redressement ou de la liquidation judiciaire) ne représentaient qu'un nombre de 344 contre 808 pour les agences n'étant pas garanties par l'Association.

L'APS enregistre donc plus de 57% de moins de sinistres 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 2009, tout comme au cours des années précédentes, plus d'une quinzaine d'entreprises ont pu bénéficier de cette assistance, permettant ainsi de redresser leur situation 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 Elus 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 en liaison avec les responsables de SNAV – les Professionnels du Voyage, 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 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 oeuvre 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.

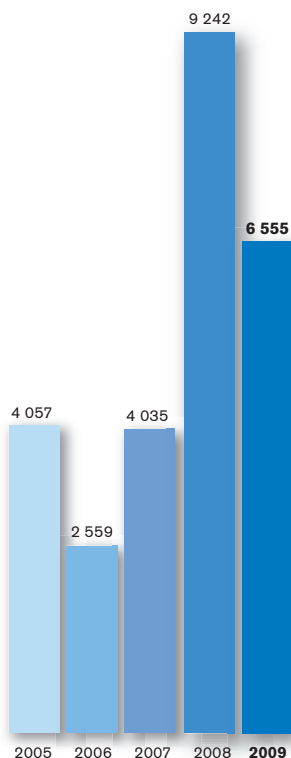
### ■ Suite aux défaillances financières de ses Adhérents, en 2009 l'APS a pris en charge 6 555 clients qui ont pu profiter de leur voyage.

Adhérents	Dossiers	Clients	Adhérents	Dossiers	Clients
L'AGENCE	3	9	MALLORY TOURISME	1	5
RICOU VOYAGES	2	12	AXION VOYAGE	7	22
THANYS VOYAGES	1	6	MILLE ET UN SOLEILS	96	507
SWITCH	794	2 536	BESMA VOYAGES	1	4
ARENA VOYAGES	2	6	ATALANTE VOYAGES	30	148
ANNAMTOURS VOYAGES	3	12	SARL MESNIL VOYAGES	131	516
LES VOYAGES DE MARTINE	7	16	ESCAPADES MARINES	25	56
SEINE & MARNE VOYAGES	7	18	NEUILLY VOYAGES 93	80	181
CREATION VOYAGES	5	34	FRANCE WELCOMING	2	20
CD VOYAGES	23	85	DIC VOYAGES	4	105
AUTHENTIC VOYAGES	4	8	R.R.B.	39	84
LEPAPE VOYAGES	14	72	VIAMONTS	4	27
MONAGENCE.COM	154	381	ADAM VOYAGES II	16	50
PREXO	5	341	CALAO VOYAGES	15	668
ADAM VOYAGES	35	97	LIM TOUR EVASION	2	19
ESPACE VOYAGES	7	35	JPG VOYAGES	11	97
AGENCE LE TOURISTE PROTOUR	5	12	VOYAGES BERANGER	8	26
GO & LAND	1	99	<b>TOTAL 2009</b>	<b>1 592</b>	<b>6 555</b>
DIMA TOURS	11	22	Rappel 2008	2 841	9 242
CHEVASSUT VOYAGES	2	10	Rappel 2007	1 066	4 035
MOUTAIN EVENTS	3	89	Rappel 2006	370	2 559
VOYAGES MARTINKEN-HEIMBURGER	18	89	Rappel 2005	342	4 057
VACANCES & COMPAGNIE	14	31	Rappel 2004	429	5 242

## 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 1 592 dossiers représentant 6 555 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 grâce à l'APS au cours des cinq dernières années



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 déterminantes 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-avant, en 2009, l'Association a traité 1 592 dossiers représentant un nombre de 6 555 clients.

#### ■ Depuis cinq ans, l'Association aura ainsi fait partir plus de 26 000 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 Etrangers, 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'aident 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 eu à assumer. Bien que cette solidarité soit inscrite dans nos Statuts et notre Règlement Intérieur, 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 2009. 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 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, dépasserait un coût (pour l'Association) de 2 250 000 €.

## 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, comme le prévoient les Statuts, au Conseil d'Administration de l'Association, les représentants de SNAV - les Professionnels du Voyage, 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.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 Elus et de ses membres d'être la caisse de garantie financière de l'ensemble des Professions 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, 6 sont issus des régions dont : le Président, le Vice-président, le représentant de la distribution. Les régions sont donc parfaitement représentées et c'est un bien !

Au cours de l'année 2009 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 Luxembourg, cabinet spécialisé en transport aérien, tourisme et protection des consommateurs.

Cet engagement en faveur d'une présence de l'APS à Bruxelles continue d'être judicieux puisque l'année "européenne" 2009, aura été fertile en événements concernant l'APS et ses adhérents.

Il est à souligner que la reconnaissance de notre Association auprès de la Commission européenne lui a permis de participer activement à des consultations faisant utilement valoir ses arguments.

... la reconnaissance de notre Association auprès de la Commission européenne lui a permis de participer activement à des consultations...

## ■ POINTS FORTS 2009

Le Cabinet de lobbying&consultance « Meridien Invest », désigné contractuellement en décembre 2006, a poursuivi ses activités pour l'APS en les concentrant en 2009 sur 4 pôles :

1. Suivi de la transposition de la Directive « Services dans le marché intérieur »
2. Révision de la Directive « Voyages à Forfaits »
3. Suivi du dossier « Droits des passagers » (faillites de compagnies aériennes)
4. Coordination des Fonds de Garantie Voyage de l'UE (EGFAT)

### Transposition de la Directive « Services » (ex Bolkenstein) en France et ailleurs en UE

Le dernier délai pour la transposition de la Directive « Services dans le marché intérieur », adoptée par le Conseil en décembre 2006 (CE 2006/123), était fixé au 27/12/2009. Dès le mois de septembre 2009, le cabinet « Méridien » a été associé aux travaux du groupe de travail institué par la Direction du Tourisme et présidé par Madame Aline Peyronnet sur la réforme mise en œuvre dans le cadre de la transposition en droit français de la Directive précitée afin de donner un éclairage européen sur le problème de la « licence ».

Ces travaux ont débouché sur la loi « Novelli » de modernisation des services touristiques, adoptée le 22 juillet 2009 et les décrets d'application du 23 décembre 2009.

Ailleurs en Europe, la transposition de cette Directive s'est faite sans trop de heurts dans des pays à régime déjà largement libéralisé comme l'Autriche, l'Allemagne, les Pays-Bas et les pays scandinaves.

En revanche, elle a pris du retard et n'est toujours pas conforme dans des états membres comme l'Italie, l'Espagne ou la Belgique où le tourisme est une compétence régionale.

### Révision de la Directive « Voyages à Forfaits » du 13 juin 1990

Après avoir donné la priorité à une proposition de Directive horizontale relative aux « droits des consommateurs » coiffant des principes généraux pour les clauses abusives, la vente à distance etc., la Commission a enfin lancé le 26 novembre 2009 une consultation publique sur les « voyages à forfait » en vue d'étendre le champ d'application de la Directive de 1990 et de clarifier les notions de consommateur, de forfait, d'organisateur, de détaillant, etc...

Pas moins de 49 questions précises ont été formulées dans le cadre de cette consultation.

Après plusieurs réunions avec SNAV – les Professionnels du Voyage et en coordination avec celui-ci, l'APS a fait part de ses avis au travers de ses réponses à un questionnaire le 2 février 2010.

### Droits des passagers (notamment lors de faillites de transporteurs aériens)

Consultation publique portant sur les « droits des passagers » et dont la section 6 (questions relatives aux faillites de compagnies aériennes) a retenu plus particulièrement toute l'attention de l'APS.

En concertation avec l'ECTAA et SNAV – les Professionnels du Voyage, l'APS a communiqué ses réponses le 16 février 2010.

Elle s'est prononcée notamment en faveur d'une réglementation européenne contraignante en ce domaine et a suggéré la mise en place d'un Fonds de Garantie pan-européen des compagnies aériennes.

### Coordination des Fonds de Garantie Voyages en UE (EGFAT)

Le cabinet « Meridien », à la demande de l'APS, a entrepris dès février 2009, une démarche d'identification des Fonds de Garantie existant en Europe et une première étude comparative.

Ces travaux ont débouché sur une première réunion le 4 juin 2009, à Paris, des Fonds



de Garantie belge, danois, hollandais, irlandais, italien, norvégien, suisse et l'APS bien sûr. Une seconde réunion s'est tenue à Bruxelles le 25 novembre, réunion à laquelle se sont joints aux fondateurs les finlandais.

Ces deux réunions ont été particulièrement constructives et fructueuses. L'objectif principal étant une information mutuelle sur l'état des marchés respectifs ainsi qu'une première coordination impliquant la prévention des risques et les modalités d'intervention. Des synergies pouvant déboucher sur des économies d'échelle par exemple en matière de réassurance sont à l'étude.

Enfin, il a été envisagé de formaliser cette coopération par la création d'une association professionnelle européenne (EGFAT) dont la forme juridique reste encore à définir.

### ■ **Poursuite 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 en concentrant ses efforts sur son domaine de compétence.

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.**

Fidèle à sa politique de prévention en matière de défaillance et à son objectif de recentrage sur son domaine de compétence, au cours de l'année 2009, les services en matière de formation se sont vus orientés vers des aspects plus proches de la gestion. 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.

#### **Le partenariat avec RTL et l'émission de Julien Courbet "Ça peut vous arriver" est arrivé à son terme en juin 2009 et n'a pas été renouvelé.**

Le partenariat mené avec RTL, dans le cadre de l'émission de Julien Courbet "Ça peut vous arriver", a été reconduit pour la dernière fois en 2008 jusqu'à juin 2009. Cette émission essentiellement tournée vers les consommateurs, entrait parfaitement dans la ligne de communication que s'était 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 millions d'auditeurs), l'APS a valorisé l'image des Professions 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.

Le Conseil a voulu, compte tenu de la crise économique sans précédent, préserver au maximum le fonds de garantie de l'Association et profiter de cette pause pour réfléchir à la future communication de l'Association.

#### **Reconduction des actions de communication via les télévisions régionales.**

Pour l'année 2009, 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 TLM Lyon, TLT Toulouse, NTV, TV7 Angers, TV7 Nantes et LCM Marseille. Sur ces quatre chaînes, accessibles à tous, ce sont plus de 2 500 000 de téléspectateurs qui sont touchés. L'animateur de cette émission est Bernard Sabbah, chroniqueur "voyage" avec Julien Courbet dans « Ça peut vous arriver » sur RTL.

... les services en matière de formation se sont vus orientés vers des aspects plus proches de la gestion.





Cette action initiée en 2005, sera sans doute reconduite pour l'année 2010 afin d'impliquer, en dehors d'une communication nationale, un grand nombre de régions.

#### **Signature d'un nouveau partenariat avec le magazine « stop arnaques »**

L'APS a choisi de renouveler le partenariat avec le magazine " stop arnaques" pour rester proche de l'image de Julien Courbet, dans la continuité de l'émission sur RTL. Bernard Sabbah, issu de la famille du tourisme, qui écrit dans ce magazine vient conforter le choix de ce vecteur de communication vers le grand public et reste un excellent ambassadeur pour notre coccinelle.

#### **■ 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 sur son projet, en démontrant qu'il croit à son entreprise et à 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 - a acquis par le fruit de ses résultats.

Bien entendu et toujours dans le principe de l'Association, cet engagement sur les biens ne fait à ce jour 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 pourquoi les jeunes et 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 2009 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.

Ont été honorés en 2009 : pour la Catégorie Distribution, Jean-Marc Ragone (Le voyage Humain). Pour la Catégorie Production, Eric Grange (Oasis Voyages). Pour la Catégorie Tourisme d'Accueil, Nicola Accardo (Diverteo).

- Les journées de formation gratuites (18 journées de formation en 2009).

#### **■ 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 : Le Rendez-vous Emploi des Entreprises du Voyage.

Après le succès des deux premiers Rendez-vous Emploi des Entreprises du Voyage, environ 1500 étudiants en tourisme ou demandeurs d'emploi en quête d'un emploi ont



... l'Association soutient de manière pragmatique et concrète les jeunes et les nouveaux entrepreneurs...





participé à chaque édition des Rendez-vous Emploi des Entreprises du Voyage. En 2009, l'Association n'a pas renouvelé cette opération mais 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 ainsi qu'un espace dédié aux demandeurs d'emploi sur le site internet de l'Association leur permettant de déposer leur curriculum vitae, les adhérents de l'Association ayant accès à ces curriculums en ligne.

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

Cet Observatoire, en collaboration avec la Fédération Française des Techniciens et Scientifiques 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 recrutement, 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 2009 l'Observatoire de l'emploi s'est réuni 1 fois, le 9 novembre 2009. Au cours de cette réunion, Valérie Boned, Directeur des affaires juridiques et de la formation de SNAV – les Professionnels du Voyage, a présenté les résultats de l'enquête sur la formation dans les entreprises de la branche des agences de voyages.

Il a aussi été fait un tour de table concernant les tendances du marché de l'emploi et les besoins identifiés.

#### **■ 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.

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 2009 et décrites ci-après, confirment cette double volonté et démontre le développement réalisé d'année en année en matière de services aux adhérents.



## ■ Service formation.

Le nombre de formations réalisé par l'APS a été réduit. Trois raisons à cela : une concentration sur les formations ressortant purement de l'objet de l'Association (la gestion), la possibilité donnée aux adhérents de participer aux formations dispensées par SNAV - les Professionnels du Voyage et enfin une "remise à plat" et une redéfinition du programme des formations pour l'année 2010.

**En 2009, l'APS a proposé 18 réunions de formation à ses adhérents rassemblant ainsi près de 400 participants.**

*Dans ses locaux de l'avenue Carnot à Paris, l'Association a réalisé tout au long de l'année, 17 sessions de formation, à savoir :*

7 séances	Thème "Relancer ses clients par téléphone".
2 séances	Thème "Gestion d'une agence de voyages".
1 séance	Thème "Manager ses jeunes collaborateurs".
1 séance	Thème "Responsabilité civile professionnelle".
2 séances	Thème "Comment utiliser Powerpoint pour ses présentations".
1 séance	Thème "Gestion du conflit client ou faire face au client mécontent".
1 séance	Thème "Quelles contraintes entraînent pour nous les normes "Bâle 2".
1 séance	Thème "Comment négocier avec son banquier".
1 séance	Thème "Réussir sa vente, savoir répondre aux objectifs clients".

*Et en province :*

1 séance	Thème "Relancer ses clients par téléphone" à Strasbourg.
----------	--

Il convient de souligner qu'un projet d'école de formation est à l'étude en partenariat avec SNAV – les Professionnels du Voyage et peut-être d'autres institutions du tourisme. Cette école pourrait notamment apporter la formation de 300 heures nécessaire à l'obtention de l'aptitude professionnelle en vue d'obtenir une Immatriculation à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2010

## ■ 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, 151 en 2007 et 122 en 2008, leur nombre au cours de l'année 2009 a été de 154.

En dépassant depuis sa création les 1300 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 13 dossiers par écrit pour l'année 2009 (une quinzaine en 2008, une cinquantaine pour 2007 et une quarantaine de dossiers en 2006).

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 par écrit au cours de l'année 2009 suite à des demandes écrites reçues de la part des adhérents.

## ■ 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 2009, à partir des cor-

# V – SERVICES DE L'ASSOCIATION.



... un projet d'école de formation est à l'étude en partenariat avec SNAV – les Professionnels du Voyage et peut-être d'autres institutions du tourisme.

respondances directement adressées à l'Association, l'activité s'analyse de la façon suivante :

	2009	2008	2007	2006	2005
Agences c/agences membres	<b>38</b>	66	63	59	59
Clients c/agences membres	<b>731</b>	821	352	248	238
Hôteliers c/agences membres	<b>3</b>	5	6	10	6
Loueurs c/agences membres	<b>0</b>	0	0	0	0
Compagnies aériennes c/agences membres	<b>1</b>	0	1	3	3
Service consommateurs(1)	<b>42</b>	56	61	72	113
Dossiers transmis à la commission professionnelle des litiges commerciaux	<b>5</b>	7	17	7	7
Dossiers ayant fait l'objet d'une forclusion	<b>71</b>	21	26	24	17
Dossiers transmis aux préfectures concernées	<b>5</b>	3	8	9	7
<b>Total Général</b>	<b>896</b>	979	534	432	450

\* Depuis avril 2006, le service consommateur de l'APS est devenu commun avec celui de SNAV - les Professionnels du Voyage.

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 c'est sous l'initiative de l'un de ses membres, 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 2009, 5 dossiers ont été traités et résolus par cette commission contre 7 en 2008. 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 2009 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.

A la réunion qui s'est tenue le 24 juin 2009, l'Observatoire a invité Madame Anne Moriau Présidente de la Commission des Litiges en Belgique qui est venue présenter le fonctionnement de cette Commission et faire une synthèse de l'année 2008.

Lors de la réunion du 14 octobre 2009, l'Observatoire a reçu Messieurs Lardennois et Thuillier de TMS CONTACT qui ont fait une intervention sur l'assurance/assistance concernant la grippe H1N1.

Rappelons que l'Observatoire des litiges et réclamations est composé d'une quinzaine

Le travail de cette commission consiste notamment à juger du bien-fondé des litiges émanant des professionnels...



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 2009.

En 2008, plus de 80 entreprises (membres ou partenaires) ou institutionnels ont pu profiter des salles mises à leur disposition gratuitement par l'APS. L'Association a notamment accueilli les entreprises et organismes suivants : AFAT- AFST - AIR France - AMADEUS - ATR - CAP VERS - CARLSON WAGONLIT - CCAV - CERED - CLUB 2AT - COMPAGNIE INTERNATIONALE DE CROISIERES - CSNERT - FNCDT - FRANCAISE DES CIRCUITS - FV CONSULTING - INGETOURS - LESAGE VOYAGES - NOUVELLES FRONTIERES - OCEANIA - PRET A PARTIR - SILIC - SNAV les Professionnels du Voyage - SNET - STI - STIMLIVE - TOUR HEBDO - TRAVEL FACTORY - TOUREXCEL - UNOSEL - VOYAGES FRAM ...

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", a continué de recevoir un accueil plus que favorable de la part de la très grande majorité des adhérents. Beaucoup d'entre eux se sont félicités de l'impact toujours aussi important d'une telle communication sur les consommateurs. Il est évident qu'après six années de partenariat, cette émission a indéniablement contribué à asseoir un peu mieux l'image de l'APS auprès du grand public et à l'informer des services que l'Association offre aux consommateurs, notamment au niveau de la garantie des fonds déposés.

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 Bordeaux, les adhérents de la région Aquitaine, puis à Lyon, ceux de la région Rhône-Alpes à participer en direct à l'émission. La veille de chaque émission, les adhérents ont pu se retrouver au cours d'un déjeuner leur permettant de dialoguer avec les animateurs de l'émission : Julien Courbet, Maître Didier Bergès (décédé le 26 février 2010) à qui nous rendons hommage, Bernard Sabbah, ainsi qu'avec les Elus et les permanents présents.

Ce partenariat, pour des raisons de réflexions stratégiques et compte tenu de la conjoncture économique difficile, n'a pas été reconduit.

### ■ Assemblée générale de l'APS.

#### Plus de 500 personnes à la 44<sup>ème</sup> assemblée générale ordinaire de l'Association d'avril 2009.

Cette année, la 44<sup>ème</sup> Assemblée Générale de l'APS a largement rempli les rangs de l'auditorium du Palais Brongniart ; plus de 500 participants à la séance plénière et 480 au déjeuner, un nombre de présents jamais atteint auparavant.

Au niveau de la participation, l'APS a également battu ses records avec une mobilisation de 51% des inscrits que ce soit par voie électronique (999), ou par correspondance (277).

Ces chiffres, plus que positifs, montrent une implication non négligeable des adhérents. En effet, 1 276 votants sur 2 510 inscrits (agences de voyages licenciées uniquement) se sont exprimés pour le renouvellement de 5 postes d'administrateurs. Dans cette tendance soulignons qu'alors ils n'étaient que 8 candidats à se présenter en 2008 pour 5 postes d'administrateur à pourvoir, ils étaient 15 en 2009.

Cette année, Monsieur Hervé Novelli, Secrétaire d'Etat chargé du Commerce, de l'Artisanat, des Petites et Moyennes Entreprises, du Tourisme et des Services, a fait l'honneur à l'Association d'assister à son assemblée et a tenu spécialement à remettre les trophées du 12<sup>ème</sup> Challenge du nouvel entrepreneur.

### ■ 6<sup>ème</sup> convention des Délégués Régionaux.

La veille de l'assemblée générale s'est tenue la 6<sup>ème</sup> convention des Délégués Régionaux, convention au cours de laquelle est élu l'administrateur Délégué Régional qui est ensuite proposé au Conseil d'administration pour devenir le Vice-Président Régions. Une présentation de l'Association, de la garantie financière ainsi que du rôle des Délégués Régionaux a été faite par le Secrétaire Général. A l'issue de la réunion a eu lieu le traditionnel dîner des Elus et des partenaires de l'APS.



## VI - COMMUNICATION ET INFORMATION DE L'ASSOCIATION.







### ■ Participation aux manifestations professionnelles et salons.

L'Association a tenu à maintenir sa présence dans les manifestations professionnelles : (Assemblées Générales des Chambres régionales de SNAV Côte d'Azur, Ile de France... Les journées professionnelles de SNAV - les Professionnels du Voyage à Biarritz, Congrès ou Convention Afat Voyages, Cediv, Selectour, SNET, Tourcom, Les Pionniers du Tourisme à Fes...). Lors de ces manifestations, sur demande des organisateurs, l'Association a effectué des présentations, avec document Powerpoint, sur des thèmes comme « Comment parler à son banquier en temps de crise », ou « la gestion d'une agence de voyages ».

L'Association s'est également attachée à être présente dans des salons professionnels (IFTM Top Résa, DITEX, CIV...) ou les salons "Grand Public" (Tourissima, MAP, Mahana, le Salon du Hadj). Rappelons que depuis 2006 a été appliqué le partenariat avec SNAV - les Professionnels du Voyage, ainsi dans chacun de ces salons SNAV - les Professionnels du Voyage 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 19 au 22 mars 2009 et a permis de renseigner les visiteurs grâce au "point conso". La quatrième édition de ce « point consommateur » regroupait : un assureur, un médecin, un avocat et bien entendu le personnel de l'APS.



### ■ Dossiers techniques et études.

Comme chaque année une série de dossiers techniques et d'études ont été édités permettant aux adhérents d'avoir accès à de nombreuses thématiques. Pour 2009, quatre dossiers techniques ont été réalisés :

- Les valeurs ajoutées dans les très petites et petites entreprises dans l'économie du tourisme.
- Ce qu'il faut savoir aujourd'hui sur le "client consommateur" pour traverser au mieux la crise et en réussir la sortie.
- Où trouver les informations essentielles sur l'actualité...

Depuis que les 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.

### ■ De l'APS Info, le journal de l'APS au Flash Info

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" avait été remplacé par "APS Info", journal bimestriel de 8 pages.

### APS Info : après plus de cinq ans de parution régulière et une nouvelle maquette...

APS Info, au fil des numéros, avait trouvé sa vitesse de croisière et la nouvelle présentation avait reçu un accueil des plus favorables de la part des adhérents et dans laquelle les partenaires de l'APS se sont vus ouvrir les colonnes du journal.

Néanmoins, dans le cadre de sa réflexion stratégique sur sa communication et compte tenu de la conjoncture économique difficile, le Conseil a souhaité revenir à une formule plus souple et plus réactive, depuis quelques mois, l'Association a recréé un flash info, envoyé tous les mois avec le rectificatif à l'annuaire.

### ■ Agenda de l'APS.

Malgré les qualités de présentation et les côtés pratiques, de l'Agenda 2009 de l'APS, c'est la 14<sup>ème</sup> et dernière édition de l'Agenda qui est sortie fin 2008. Elle 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.

Sur ce sujet aussi l'Association réfléchit à de nouveaux outils de communication compte tenu notamment de la conjoncture économique difficile.

### ■ 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 dès 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.





### **Enrichissement du site de l'APS : une mise à jour régulière.**

Le site Internet est régulièrement mis à jour par les services de l'Association, notamment pour la partie « news », les études en ligne, et le nouveau JT du WEB de l'Association.

### **■ Relations presse.**

Un "Point Presse" s'est tenu avec les journalistes de la presse professionnelle le 27 février 2009 concernant le fonctionnement général de l'Association et ses différentes actions et plus particulièrement sur le nombre important de clients pris en charge en services en 2008 (9 242) et sur l'Assemblée Générale du 8 avril 2009.

Cette conférence de presse a été renforcée par des entretiens avec des journalistes s'adressant au grand public et aux professionnels ainsi que par l'envoi de dossiers de presse aux médias nationaux et régionaux.

Pour l'année 2009, près de 300 citations significatives ont encore été recensées, parmi celles-ci et outre les traditionnels supports de la presse professionnelle citons : PARU VENDU, MOTO VERTE, 60 MILLIONS DE CONSOMMATEURS, ACTION COMMERCIALE GUIDE, LA GAZETTE PICARDIE, L'EVENEMENTIEL, STOP ARNAQUES, LE BIEN PUBLIC, AFP ECONOMIQUE, AFP MONDIAL, TOPJ.NET, BLADI.NET, MIEUX ETRE.ORG, EMD.NET, SECTEURPUBLIC.FR, CONFERENCE DE PRESSE VIRTUELLE, TELE POCHE, LES NOUVELLES ENTREPRISES, MOTO MAGAZINE, ENTREPRISES MIDI-PYRENEES, ULTIMATE JET, BIGSBI LE MAG, FLASH INFOS ECONOMIE, LA CROIX, LA DEPECHE DU MIDI, L'ALSACE, DERNIERES NOUVELLES D'ALSACE...

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 2009 :

### **■ 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 chef d'entreprise et de femmes élues dans les Associations ou les grandes Institutions.

A l'APS, les femmes chef d'entreprise représentent un peu plus de 35%, quant à son Conseil d'Administration, il en comporte huit en 2009.

Notre Association a participé à cette journée pour la quatrième année consécutive. A l'occasion de la 32<sup>ème</sup> Journée Internationale de la Femme, journée instituée par les Nations Unies en 1977, notre Association a voulu y participer et a invité le 10 mars 2009, une soixantaine de femmes de l'industrie touristique à un déjeuner.

### **■ Opérations spécifiques.**

Une opération particulière initiée les années précédentes a été réalisée au cours de l'année 2009, venant ainsi conforter l'image de l'Association, à savoir :

- Le cocktail annuel des Elus et Partenaires du Tourisme, qui s'est tenu en décembre, 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.

### **■ 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.

On nous a reproché d'être discrets sur les travaux concernant cette réforme. Nous avons rappelé dans un communiqué auquel nous avons associé SNAV que « réussir une négociation implique une certaine confidentialité ». C'est la position que nous avons choisie, ainsi que nos partenaires et les représentants des Pouvoirs Publics, dès le début des réunions de concertation. Sachez que vos Elus ont été régulièrement informés de l'avancement des travaux, que leurs remarques et vos suggestions ont été prises en compte.

## **VII - AUTRES ACTIVITES DE L'ASSOCIATION.**

## **VIII - POSITION DE L'ASSOCIATION EN MATIERE DE LOIS ET DE REGLEMENTATIONS.**

Vous avez été informés des détails du projet de loi. 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.

Cela dit, nous avons poursuivi les discussions sur ce que l'on appelle la « réglementation » à savoir l'élaboration des décrets et arrêtés d'application de la future loi et bien évidemment vous serez tenus informés de l'évolution de ces éléments.

Concernant ces travaux, je rappellerais également que l'APS y a joué son rôle, pas plus et pas moins que les autres organisations professionnelles. 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, je souhaite remercier les autres organisations professionnelles à savoir SNAV - les Professionnels du Voyage, 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. J'ajoute à cette liste, les représentants des Pouvoirs Publics et notamment les membres du cabinet du Ministre, les représentants de la Direction du tourisme et de la DGCCRF, sans oublier la présence très active et très productive des permanents de l'Association et de ses différents conseils. C'est tous ensemble que nous avons mené ces négociations.

### ■ Les futurs Statuts et le futur Règlement Intérieur de l'Association.

En 2010, l'Association va devoir réformer ses Statuts et son Règlement Intérieur.

En effet, il nous faut :

- mettre en parfaite conformité nos Statuts et Règlement Intérieur, avec la loi de développement et de modernisation des services touristiques et les décrets d'application en découlant,
- adapter les Statuts et le Règlement Intérieur à vos attentes en collaboration étroite avec les membres du Conseil d'Administration et les permanents, en tenant compte des résultats du questionnaire proposé aux adhérents et des conclusions tirées par les nombreuses et fructueuses rencontres que le Président a eues avec un grand nombre d'adhérents.

#### *Les modifications ont pour objectifs principaux :*

- Pour les Élus qui représentent les adhérents, d'être associés encore plus directement et plus souvent aux prises de décisions.
- Pour les Délégués Régionaux, représentants des adhérents sur le terrain, de voir leur rôle renforcé, leur mission élargie et leur représentativité géographique plus en osmose avec la réalité économique de certaines régions.
- Pour les "familles" représentant nos professions, permettre que le maximum d'entre elles prennent part aux décisions du Conseil d'Administration.
- Pour tous les membres du Bureau et le Président en particulier, que les décisions prises et les politiques engagées, sous le contrôle de vos Élus, puissent disposer du temps nécessaire pour les mener sereinement jusqu'à leur terme et dans les meilleures conditions d'efficacité.

#### *Pourquoi cette modification maintenant ?*

##### *Deux raisons principales ont motivé cette modification.*

- Se mettre en conformité avec la loi de développement et de modernisation des services touristiques et les décrets d'application en découlant, nous permettant ainsi, dès que possible, de pouvoir accueillir comme adhérents les nouveaux "immatriculés".
- Honorer les engagements pris par le Président, Raoul Nabet, dans son programme de candidature, lequel avait souhaité : « des Statuts et un Règlement Intérieur répondant mieux encore aux besoins et aux attentes des adhérents, ceci dans une vraie politique de participation, une meilleure transparence et un pragmatisme partagé ».

### ■ Quels sont les principaux objectifs de cette modification ?

Six grandes lignes directrices ont présidé à la nouvelle rédaction des Statuts et du Règlement Intérieur de l'Association, à savoir :

- Mettre en parfaite conformité, avec la loi de développement et de modernisation des services touristiques et les décrets d'application en découlant, les Statuts et le Règlement Intérieur.
- Donner plus de signification à la garantie APS, en réévaluant le montant disponible immédiatement mobilisable et le minimum du montant du fonds de garantie.

- Associer encore plus directement et plus souvent aux prises de décisions, les Élus qui vous représentent.
- Renforcer le rôle et élargir la mission, notamment en raison de la disparition des CDAT et du CRAT, des Délégués Régionaux, vos représentants sur le terrain.
- Disposer du temps nécessaire, pour que les décisions prises et les politiques engagées par les membres du Bureau puissent - sous le contrôle de vos Élus - être menées à terme, dans les meilleures conditions, avec sérénité et donc efficacité
- Permettre davantage aux "familles" représentant nos professions, de prendre part aux décisions du Conseil d'Administration et du Bureau.

#### ■ Quels sont les principaux textes modifiés?

##### → *Mise en conformité des Statuts et du Règlement Intérieur suite à l'adoption de la loi de développement et de modernisation des services touristiques et ses décrets d'application.*

Les Statuts et le Règlement Intérieur de l'APS devant être agréés par le Ministre chargé du Tourisme et le Ministre chargé de l'Economie et des Finances en exécution de l'article R211-27 du Code du tourisme, il va de soi que pour être en conformité avec les décisions prises dans le cadre de la loi de développement et de modernisation des services touristiques, les Statuts et le Règlement Intérieur doivent donc être modifiés. Il s'agit donc de changements purement "techniques". Ainsi, et à titre d'exemple, le terme "immatriculation" vient se substituer aux termes "licence" et "habilitation", et le terme de "commission d'immatriculation" se substitue aux CDAT et CRAT.

##### → *Réévaluation des montants disponibles.*

Le montant disponible immédiatement mobilisable et le minimum du montant du fonds de garantie, figurant à la section VIII "Constitution du Fonds de Garantie professionnel" du Règlement Intérieur, ont été réévalués de la manière suivante :

***Le montant du fonds de garantie professionnel ainsi défini ne peut être inférieur à 3 000 000 euros,*** (au lieu de 2 500 000 €)...

...et que le montant immédiatement mobilisable ne peut être inférieur à 1 000 000 euros (au lieu de 800 000 €).

##### → *Meilleure adaptation des documents annuels demandés par l'Association.*

Reflet de la profession, la majorité des entreprises de tourisme est constituée de TPE, d'où les réactions d'un très grand nombre de nos adhérents nous faisant remarquer qu'ils ne possédaient pas tous d'experts-comptables et encore moins de commissaires aux comptes. Ils ont également mis en avant le fait que dans la situation actuelle, cette obligation pourrait entraîner des difficultés supplémentaires en termes de charges. Dans cette optique, un certain nombre d'Élus ont également fait remarquer qu'une telle obligation pouvait être assimilée à une contrainte déterminante dans la politique menée en faveur des jeunes et nouveaux entrepreneurs.

##### *Conséquences de cette prise de position :*

- ***L'article 16 du RI actuel a été supprimé*** à savoir : « Pour un meilleur suivi des garanties et permettre à l'Association d'apporter éventuellement son assistance en cas de modification du niveau des garanties, le Membre Adhérent doit être en mesure de communiquer, à première demande de l'Association, le détail, dûment attesté par le Commissaire aux Comptes ou à défaut par l'Expert-comptable, de ses flux de trésorerie actuels et prévisionnels ».
- ***L'article 14 du nouveau Règlement Intérieur stipule donc*** et dans le chapitre A : Production annuelle de documents :
- ***« Dans le cadre de la production annuelle de documents, tout Membre Adhérent communique à l'Association : l'ensemble de ses comptes certifiés par un expert-comptable, dont la liasse fiscale et toutes ses annexes, s'il y est assujéti ; l'Association peut toutefois dispenser le Membre Adhérent de l'exigence de certification par un expert-comptable ».***

##### → *Renforcement et élargissement du rôle des Délégués Régionaux.*

Pour répondre aux suppressions des CDAT et assurer aux Délégués Régionaux, représentants sur le terrain, une représentativité à part entière et qu'ils voient dans les nouveaux Statuts et Règlement Intérieur leur rôle renforcé et leur mission élargie.

Ainsi il est précisé dans le nouveau Règlement Intérieur à l'article 12 "Fonctions des Délégués Régionaux" : ***« Les Délégués Régionaux sont les relais entre le Conseil d'Administration de l'Association et les professionnels du tourisme, les consommateurs et administrations publiques situés dans la région APS dont ils sont issus ».***

Afin de mieux préciser leurs champs de compétence et leurs obligations, l'article 12 et ses différentes sous sections (de A à I) ont été complétées et réactualisées.

→ **Représentativité géographique des Délégués Régionaux plus en osmose avec la réalité économique de certaines régions.**

La Région Rhône-Alpes et la Région Aquitaine ; comme le stipule désormais l'Article 10 du RI, seront coupés en deux à savoir :

Pour Rhône-Alpes : une région Rhône et une région Alpes avec chacune un Délégué Régional.

Pour Aquitaine : une région Aquitaine Nord et une région Aquitaine Sud avec chacune un Délégué Régional.

→ **Repositionnement du nombre de Membres du Conseil d'Administration.**

Compte tenu de la nouvelle Loi qui par simplification a réduit le nombre d'appellation (par exemple suppression du terme d'habilitation), 4 collèges ont été fixés : 2 en fonction du montant de la garantie, 2 en fonction des catégories prévues par l'article L 211-1 (III), concernant les anciens organisme de locaux de tourisme et par l'article L 211-1 (IV), concernant les associations et organismes sans but lucratif.

- A noter que les anciennes catégories : Hôteliers et Gestionnaire d'activités de loisirs classés dans les nouveaux statuts comme membres adhérents disposant d'une garantie dont le montant minimum a été fixé à moins de 100 000 euros, ne disposent plus que d'un siège contre trois auparavant.

- A noter la création d'un nouveau collège, celui des associations et organismes sans but lucratif, disposera d'un siège.

Ainsi le Conseil d'Administration sera composé de 34 membres.

→ **Assurer aux Membres du Bureau le temps nécessaire pour mettre en place et réaliser leur politique.**

Alors que dans les Statuts actuels il était notifié que les membres du Bureau devaient se représenter chaque année à une nouvelle élection devant les membres du Conseil d'Administration, il a été proposé dans les nouveaux Statuts que les membres du Bureau puissent disposer dorénavant du temps nécessaire, afin que les décisions prises et les politiques engagées puissent - sous le contrôle de l'ensemble des élus - être menées dans les meilleures conditions d'efficacité, par les membres du Bureau et leur Président jusqu'à leur terme.

Ainsi l'article 16 "Bureau" des Statuts actuels, dispose que : « **Le Bureau est composé de 11 membres maximum du Conseil d'Administration, élus à bulletin secret par le Conseil d'Administration pour une année...** ».

Ce texte est remplacé dans les nouveaux Statuts par « **Le Bureau est composé de 11 membres maximum du Conseil d'Administration, élus à bulletin secret par le Conseil d'Administration pour la durée du mandat de l'Administrateur concerné** ».

→ **Restructuration de l'article 14 du Règlement Intérieur : "Documents et Informations communiqués par le membre Adhérent à l'Association".**

Cet article 14 du nouveau Règlement Intérieur, abordant les documents à remettre ou à laisser à disposition de l'Association par les membres adhérents a été structuré en trois parties par rapport à celui existant. Ces trois parties sont les suivantes :

- A) Production Annuelle de Documents (PAD).
- B) Production de documents supplémentaires.
- C) Communication d'informations spécifiques.

Il est important de relire ces trois parties, qui ont été soit modifiées, précisées ou complétées, comme par exemple, suite à la nouvelle loi, le fait que désormais : « **Tout Membre Adhérent doit aviser l'Association dans le délai de 15 jours à compter de la date où cet événement se produit... de sa décision d'exercer, en plus de la vente de voyages et de séjours, une autre activité de vente de biens ou de services** ».

→ **Meilleure information des Membres du Conseil d'Administration.**

L'article 17 des nouveaux Statuts prévoit désormais que le Bureau rende compte de sa gestion au Conseil d'Administration « à chacune des réunions de ce dernier ».

Ceci montre la montée des prérogatives du Conseil par rapport au Bureau, Conseil qui se réunit d'ailleurs plus souvent que par le passé à la demande du Président.

■ **Directive européenne sur les Voyages à Forfaits du 13 juin 1990.**

**PERSPECTIVES 2010**

L'année 2010 sera cruciale en matière de lobbying à Bruxelles, puisque c'est à l'automne que la Commission européenne, après analyse des réponses des parties

prenantes (dont fait partie l'APS), fera **une proposition de nouvelle Directive sur les « Voyages à Forfaits »**.

Les **enjeux**, on l'a vu, sont **importants** : notion de consommateur (le voyageur professionnel est-il un consommateur ?), notion de forfait (plus ou moins de 24 H), responsabilité de l'organisateur et/ou du détaillant ou du « vendeur » comme le préconise l'APS, le transport « sec » sera-t-il dans le champ d'application de la nouvelle Directive ou non ?...

Une fois la proposition de la Commission rendue publique, celle-ci fera le parcours législatif habituel vers le Parlement européen (amendements possibles) avant d'être avalisée par le Conseil pour être ensuite transposée en droit français avec une nouvelle modification possible du Code du Tourisme.

**L'année 2010 verra aussi la publication du nouveau Règlement Européen sur les « droits des passagers », notamment lors de faillites de transporteurs aériens.**

S'agissant ici d'une compétence formelle de l'Union européenne (le transport), la Commission a tout loisir d'édicter un Règlement qui est directement d'application et qui ne nécessite donc pas de transposition en droit français comme c'est le cas pour une « Directive ».

Le cabinet « Meridien » fera le lobbying nécessaire pour une réglementation européenne adaptée à la protection du "passager consommateur".

A fin 2010, la Commission européenne fera **le bilan de la transposition de la Directive « services dans le marché intérieur » dans les 27 Etats de l'UE.**

L'APS sera particulièrement vigilante à cet égard car il ne faudrait pas que d'autres Etats (en contravention avec la Directive) conservent des législations contraignantes et protectionnistes alors que la loi Novelli applicable en France dès janvier 2010 a considérablement assoupli les règles d'accès à la profession dans l'hexagone.

Enfin l'année 2010 sera celle de la constitution de la future EGFAT dans laquelle l'APS joue un rôle moteur et dont le lobbyiste à Bruxelles est la cheville ouvrière.

La prochaine réunion de l'EGFAT est d'ailleurs prévue pour la fin du premier semestre 2010 à Rome.

Depuis la clôture de l'exercice, l'Association a déjà enregistré au jour de la rédaction de ce rapport moral, soit fin février 2010, 13 sinistres qui impacteront le fonds de garantie et qui n'ont, logiquement, pas du tout été pris en charge dans les comptes clos le 31 décembre 2009. Le montant brut prévisionnel de ceux-ci est supérieur à 1 000 000 d'euros.

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 Consommateur...).

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<sup>er</sup> 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

## IX – ÉVÉNEMENTS POSTÉRIEURS À LA CLÔTURE DE L'EXERCICE

## X – PERSPECTIVES DE DÉVELOPPEMENT DE L'ASSOCIATION



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 45 ans d'expérience, l'APS est en effet devenue depuis ces dernières années un acteur majeur et incontournable des Professions du Tourisme.

De plus, on ne doit pas occulter tous les développements possibles dus à l'entrée en vigueur au 1er janvier 2010 de la loi tourisme dite « Novelli » du 22 juillet 2009 qui va permettre à de nouveaux acteurs d'exercer cette activité réglementée. L'Association verra sans doute une augmentation des demandes d'adhésions, émanant de personnes qui n'avaient par exemple pas l'aptitude professionnelle requise par la loi de 1992 ou qui ne voulaient pas exercer cette activité de façon exclusive. Enfin, des acteurs que l'association ne pouvait pas garantir, comme les associations de tourisme (les anciens agréés) pourront faire leur demande de garantie à l'Association après l'adoption des nouveaux Statuts et Règlement Intérieur par l'Assemblée Générale Extraordinaire.

Cette année 2009, caractérisée par la crise économique et dont l'une des conséquences a été la réduction des activités touristiques, aura été marquée pour notre Association par plusieurs événements, à savoir :

### Une augmentation des cessations d'activités.

Par rapport à l'année 2008, l'Association a enregistré une augmentation des cessations d'activités au jour du redressement, de la liquidation ou de la sauvegarde, de 17 sinistres soit + 47%.

Néanmoins, il convient d'observer, qu'à nombre d'adhérents équivalent, l'Association a enregistré un taux de sinistralité nettement inférieur aux autres garants. En effet, en 2009 l'Association comptabilise 20 sinistres de moins que les autres garants, alors que pourtant elle représente environ 85% de la Profession des agents de voyages.

### Une sinistralité en terme quantitatif moins forte qu'envisagée.

Le nombre de défaillances d'entreprises, bien qu'encore élevé et impactant le fonds de garantie d'une somme de plus de 3 millions d'euros, on a pu remarquer que la sinistralité, en terme quantitatif, avait été moins forte qu'envisagée, ceci grâce au travail de conseil et d'assistance de l'Association, ainsi que par l'efficacité de son "Système Généralisé de Contrôle" mis en place depuis plusieurs années.

### Une politique de réduction des coûts efficace.

Face au développement des sinistres, l'Association a su mener une politique de réduction des coûts efficace au niveau des frais de fonctionnement, notamment dans le domaine de la communication, du personnel et des frais de siège. Cette politique a permis ainsi en fin d'année de dégager des excédents au niveau du budget de fonctionnement et d'abonder ainsi le fonds de garantie.

### Un nombre d'adhérents maintenu.

Alors que la crise aurait pu laisser penser que le nombre d'adhérents serait en forte diminution, ne serait-ce que par le nombre de défaillances ou la baisse, voire, la stagnation des créations d'entreprises de tourisme, force est de constater que cela n'a pas été le cas. Ainsi, à l'issue de la dernière réunion du Bureau de l'année 2009, l'Association comptait un total de 3 115 membres, soit seulement 7 de moins par rapport à 2008, ce qui est donc extrêmement marginal et montre sur ce plan, la bonne "résistance" de l'Association.

### 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 "loi de développement et de modernisation des services touristiques" et les décrets d'application en découlant, mais l'a également développé auprès des Elus européens par ses actions de lobbying ainsi que par la future constitution de l'EGFAT.

### L'ouverture à une plus grande concertation.

L'Association s'est attachée à impliquer le maximum d'Elus dans ses prises de décisions et à se rapprocher plus encore des attentes des adhérents. C'est en partie ce qu'elle a cherché à concrétiser notamment en modernisant et en adaptant ses Statuts et son Règlement Intérieur à ces objectifs, tout en resserrant les liens avec les institutions professionnelles, tout particulièrement avec SNAV - les Professionnels du Voyage afin de rendre la Profession plus forte, plus soudée et donc plus représentative.

*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**

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

Site internet  
[www.aps.travel](http://www.aps.travel)  
e-mail  
[info@aps.travel](mailto:info@aps.travel)