



Association Professionnelle
de Solidarité du Tourisme

FAITS & CHIFFRES 2012

Assemblée Générale Ordinaire
Rapports Moral & Financier 2012
sur les activités de l'Association

Mercredi 17 avril 2013
Salons Hoche - Paris

RAPPORT MORAL SUR LES ACTIVITÉS 2012

SOMMAIRE

I – ENGAGEMENTS ET DÉSENGAGEMENTS DE L'ASSOCIATION	p.4
II – POSITIONNEMENT DES ADHÉRENTS EN MATIÈRE DE RISQUES DE DÉFAILLANCE FINANCIÈRE	p.7
III – MISE EN JEU DE LA GARANTIE PROFESSIONNELLE DE L'ASSOCIATION	p.10
IV – DÉCISIONS 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 ACTIVITÉS DE L'ASSOCIATION	p.18
VIII – POSITION DE L'ASSOCIATION EN MATIÈRE DE LOIS ET DE RÉGLEMENTATIONS	p.19
IX – ÉVÉNEMENTS POSTÉRIEURS À LA CLÔTURE DE L'EXERCICE	p.20
X – PERSPECTIVES DE DÉVELOPPEMENT DE L'ASSOCIATION	p.20
CONCLUSION	p.21

48^{ème} ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ORDINAIRE.

Depuis sa fondation, l'Association tient aujourd'hui sa quarante huitième 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 immatriculation et dont le montant minimum de garantie est fixé à la somme de 100.000 euros, s'ajoutent :

- collège des Membres Adhérents prévu par l'article L211-1 (II) du Code du tourisme et dont le montant minimum de garantie est fixé à une somme inférieure à 100.000 euros ;
- le collège des Membres Adhérents prévu par l'article L211-1 (III) du Code du tourisme (organismes locaux de tourisme) ;
- le collège des Membres Adhérents prévu par l'article L211-1 (IV) du Code du tourisme (associations et organismes sans but lucratif).

Conformément aux dispositions des Statuts et du Règlement Intérieur, modifiés par l'Assemblée Générale Extraordinaire tenue le 18 février 2010 au siège de l'APST, suite à l'entrée en vigueur de la loi N°2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques, il convient de rappeler que 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 2012.

L'assemblée est également appelée à se prononcer sur le budget de l'année 2013, adopté par le Conseil d'Administration.



M. Raoul NABET
Président de l'APST



“Bis repetitae” serais-je tenté d'écrire en introduction de ce Rapport Moral.

Madame, Monsieur, Chers Adhérents,

Événements politiques en Tunisie et en Egypte, naufrage du Concordia, resserrement du crédit bancaire, crainte du chômage, grèves et conflits sociaux, faillite des compagnies American Airlines, Malev et Spanair... tel est le décor de cette année 2012 avec en toile de fond cette crise économique qui n'en finit pas et avec laquelle nos Professions doivent désormais composer.

Sauf retournement, plus qu'improbable, de la conjoncture et de la situation économique, il nous faut vivre pour le moment avec la crise et la considérer désormais comme un paramètre incontournable de la gestion de nos entreprises.

Le bilan 2012 des défaillances d'entreprises en France est préoccupant. Si le nombre de défaillances a relativement peu augmenté (+1,1%) par rapport à 2011, leur coût financier a en revanche dérapé (+11%) et leur impact en termes de pertes d'emploi est de plus en plus important (+8,5%).

Ce qui est plus inquiétant, comme le souligne la dernière étude Altares, c'est la fragilisation des entreprises du type TPE-TPI de moins de 50 salariés. Notre secteur, composé majoritairement d'entreprises à taille humaine, n'échappe donc pas à la règle.

En enregistrant 64 défaillances de ses Adhérents au cours de l'année 2012 (+20 par rapport à 2009, +27 par rapport à 2010, et +13 par rapport à 2011), l'Association, s'inscrit dans les tendances de l'économie nationale.

Bien que le montant de l'ensemble des sinistres, soit financièrement moins important que l'année précédente 2 412 370 € de dotation globale constituée en 2012, ceci ne doit pas pour autant occulter les conditions difficiles dans lesquelles l'APST, tout comme les entreprises du secteur, a dû assurer sa gestion.

Notre économie touristique est fortement touchée par la baisse d'activité et par un chômage qui se développe de manière inquiétante, ce qui n'encourage guère la consommation. D'ailleurs ces derniers mois l'inquiétude des Français en matière de pouvoir d'achat a progressé de façon spectaculaire : ils sont désormais largement majoritaire à anticiper sa baisse dans les prochains mois !

La situation demeure donc préoccupante, et notre Association a pris et prendra les dispositions nécessaires pour y faire face, afin de pérenniser cette véritable valeur ajoutée que représente “la Garantie des Fonds Déposés”.

En cette période de crise, elle répond parfaitement au besoin de “rassurance” et de sécurité qu'exige la clientèle et valorise, par ses engagements vis-à-vis du public et des consommateurs, le professionnalisme de chacun de nos Membres.

Revers de la médaille, il faut que chacune et chacun ait conscience que par son déplaçonnement, ce type de Garantie nous expose financièrement beaucoup plus que les autres garants lorsque survient un sinistre et lorsque la crise nous place, comme c'est le cas aujourd'hui, dans un environnement des plus “complexes”.

Pour continuer à offrir cette Garantie des Fonds Déposés, nous nous devons de présenter aux Pouvoirs Publics des garanties sérieuses au niveau de nos capacités financières.

La consolidation, voire le développement de notre Fonds de Garantie a donc été l'une de nos exigences au cours de l'année écoulée et le sera encore pour l'année 2013.

Dans une économie qui atteint les 3 millions de chômeurs et dans laquelle plus d'un salarié sur trois vit avec la peur de perdre son emploi ...

Dans une économie qui pour réduire ses déficits publics doit taxer drastiquement à la fois les entreprises et les ménages ...

Dans une économie qui table sur une faible croissance, de 0,3% pour les plus optimistes, à 0,1% pour les plus réalistes ...

Les maîtres mots qui nous animent dans notre travail quotidien sont : Rigueur, Gestion et Anticipation.

Ce sont ces voies que nous avons privilégié en 2012, au travers quatre axes majeurs :

- La poursuite de la recherche d'économies dans le fonctionnement de l'Association.
- La mise en place de nouveaux “process” et de nouveaux outils de gestion pour mieux anticiper l'avenir et gérer le quotidien.
- Le développement des opérations de contrôle pour mieux prévenir les sinistres, comme par exemple la mise en place de contrôles automatisés.
- La recherche de nouveaux Adhérents pour abonder notre fonds de garantie et consolider notre position de Caisse de Garantie des Professions du Tourisme.

C'est de cette façon que nous avons et pourrons pérenniser les services offerts aux adhérents, auxquels toutes et tous sont attachés.

C'est à ce prix que nous avons et pourrons préserver la Garantie des Fonds Déposés, atout majeur en période de crise où les clients consommateurs souhaitent être mieux protégés et plus rassurés.

Face à cette conjoncture économique “tendue”, qui ne nous a pas facilité la tâche, nous avons pu tous ensemble, Adhérents, Permanents, Elus, Partenaires et Fournisseurs, par notre solidarité, notre dynamisme et notre abnégation :

- développer le nombre de nos adhérents,
- moderniser notre Association,
- et conforter notre fonds de garantie.

Merci à toutes et à tous de votre engagement et de votre confiance qui nous ont permis d'atteindre les objectifs que nous nous étions fixés.

L'excédent de 1 745 086 euros dégagé pour l'exercice 2012, montre que nous avons fait les bons choix.

Merci à tous de votre confiance.



I – ENGAGEMENTS ET DESENGAGEMENTS DE L'ASSOCIATION.

La prise de décisions individuelles, concernant les membres-adhérents 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 2012, les instances dirigeantes de l'Association ont tenu 17 séances, se décomposant en 5 réunions de Conseil et 12 réunions de Bureau, convoquées en principe le premier mercredi de chaque mois pour le Bureau. Il convient de rapprocher ce nombre des années antérieures, à savoir : réunions du Conseil (5 en 2008, 7 en 2009 et 2010, 5 en 2011) réunions du Bureau (12 en 2008, 9 en 2009 et 2010, 12 en 2011).

Le calendrier prévisionnel annuel des réunions, 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 prononcent sur chaque dossier. Le rapporteur requiert l'avis sollicité du Délégué Régional, territorialement compétent, qui reçoit les impétrants souhaitant s'installer dans la région concernée (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, suite aux nouveaux Statuts et Règlement Intérieur approuvés par l'Assemblée Générale Extraordinaire tenue le 18 février 2010, ont vu leur nombre passer de 27 à 29 pour obtenir une représentativité géographique qui soit plus en osmose avec la réalité économique de certaines régions.

Ils ont été élus en mars 2010 pour une durée de trois ans conformément aux Statuts et Règlement Intérieur.

Ce mandat de trois ans des Délégués Régionaux se terminant, il convient ici de les remercier pour leur action qui a été plus que déterminante dans la réussite des objectifs fixés par les Membres du Conseil d'Administration. Les Adhérents et les Elus ne peuvent que leur en être reconnaissants, d'autant plus que la conjoncture économique ne leur a pas facilité la tâche.



Les Délégués Régionaux sont l'un des éléments importants du bon fonctionnement de l'Association et le relais indispensable dans les régions.

Les Délégués Régionaux : le relais de l'Association indispensable dans les régions.

Les Délégués Régionaux sont l'un des éléments importants du bon fonctionnement de l'Association et le relais indispensable dans les régions.

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

Les fonctions des Délégués Régionaux sont les suivantes :

- Ils se manifestent par écrit dès leur élection auprès des Adhérents de leur région, restent en relation permanente avec eux, organisent des rencontres individuelles et leur réservent une grande disponibilité et une écoute.
- Ils mettent en œuvre sur place, les décisions prises par le Conseil d'Administration ou par le Bureau et adressent, s'il y a lieu, un rapport mensuel sur leurs activités au Vice-président Régions ainsi qu'un rapport spécifique à chaque fois qu'un évènement important se produit dans leur région et/ou à chaque fois qu'une difficulté n'a pas pu être résolue.
- Ils informent les Adhérents en cours d'année, sur les orientations prises par le Conseil d'Administration et les dispositions d'ordre général dans le domaine de la législation et de la réglementation professionnelle. Toutefois, les Délégués Régionaux n'interviennent ni dans la transmission des documents requis annuellement par le siège de l'Association de façon à conserver à ces pièces leur caractère de nécessaire confidentialité, ni dans le traitement des réclamations pour défaut de paiement et de nature à mettre en jeu la garantie de l'Association.
- Ils incitent les Adhérents à participer aux Assemblées Générales et à voter lors de ces Assemblées.
- Ils informent les impétrants éventuels sur les professions du tourisme en général, sur les activités de l'Association et les avantages liés à la qualité d'Adhérent et enfin, sur les modalités d'adhésion à l'Association.
- Ils donnent un avis écrit au Conseil d'Administration sur les candidats issus de leur région qui souhaitent adhérer à l'Association (sauf pour la région Ile de France où cet avis est facultatif) après avoir eu un entretien préalable avec les candidats concernés.

- Ils représentent l'Association auprès des diverses instances régionales, professionnelles ou autres, en vue de promouvoir l'image, la réputation, la cohésion et la solidarité de l'ensemble des Adhérents de l'Association.
- Ils sensibilisent le public à la garantie professionnelle.
- En cas de défaillance financière d'un Adhérent de la région dont ils dépendent et en liaison avec le siège, ils procèdent à la recherche la plus exhaustive de toutes informations relatives à la situation des Adhérents de leur région, à leur évolution et à l'appréciation réaliste du coût de l'éventuelle mise en jeu de la garantie.
- Enfin, les Délégués Régionaux disposant d'un power point sur la Garantie Financière donnée par l'APST, et peuvent dorénavant agrémenter leurs présentations auprès du Grand Public ou des Professionnels d'un visuel dynamique didactique et ludique.

En 2012, les membres du Conseil d'Administration et du Bureau ont examiné plus de 2 500 dossiers et ont pris les décisions qui s'imposaient portant sur les engagements et les désengagements de l'Association.

Analysées sous forme catégorielle, les statistiques des décisions prises en 2012 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	2012	2011	2010	2009
Accords d'adhésions	294	318	396	218
Extensions de garantie à succursale ou point de vente	110	231	121	151
Modifications	464	509	477	492
Réajustements de garantie	1 038	1 555	1 928	565
Démissions	146	141	104	124
Radiations	92	44	70	61
Fermetures de succursale ou point de vente	57	75	74	118
Résiliations de convention de mandataire	10	36	57	33
Ajournements	13	17	6	4
Refus d'adhésion	36	37	28	32
Retraits de l'ordre du jour	18	17	39	18
Total général (non compris les auditions et examens de situation)	2 278	3 137	3 414	2 171



L'examen du tableau met en évidence :

- Le nombre des décisions, prises après examen des dossiers, par le Bureau ou le Conseil avait considérablement augmenté en 2010. Ceci était dû essentiellement aux réajustements des montants de garantie suite à la mise en place de la loi NOVELLI faisant passer le montant minimum de garantie des agents de voyages à 100 000 euros, et à l'augmentation du nombre d'adhésion du fait de conditions d'accès moins contraignantes à la profession. Bien que moins importante qu'en 2010, cette tendance se voyant confirmée pour l'année 2011 alors que l'année 2012 semble revenir à une certaine normalité.

On peut aussi relever les points suivants :

- Une légère baisse du nombre des accords d'adhésion pour l'année 2011 (318) par rapport 2010 (396), avait été constatée et cette tendance se trouve confirmer pour l'année 2012 (294). Cependant le nombre d'accords d'adhésion en 2012, reste mais bien supérieur en comparaison à 2009 (218) à 2008 (263), 2007 (272) et 2006 (278).
- Cette tendance se retrouve dans les opérations de réajustement de garantie qui ont été légèrement moins nombreuses en 2012 (1 038) qu'en 2011 (1 555) et en 2010 (1 928). Néanmoins, tout comme pour les accords d'adhésion, elles sont bien supérieures par rapport à 2009 (565) 2008 (606) 2007 (579) et 2006 (588).
Ce développement de réajustement de garantie peut s'expliquer par les nouveaux critères de l'immatriculation, ainsi que par la politique de rigueur et de prévention voulue par l'Association. 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 2012 met en évidence une somme cumulée de 519 238 400 euros à rapprocher du chiffre correspondant de l'année 2011 : 655 787 022 euros et aux chiffres correspondant aux années 2010 : 657 637 336 euros, 2009 : 461 248 052 euros, 2008 : 505 617 781 euros et 2007 à savoir : 421 076 622 euros.
- Concernant le nombre de démissions (146), il est légèrement supérieur aux dernières années notamment du fait de la conjoncture difficile qui a entraîné des cessations d'activités, (n'entraînant aucune défaillance pour l'Association) plus importante. Ces chiffres récla-

ment un commentaire pour une exacte interprétation de la rubrique. En effet, pour l'essentiel, l'augmentation prend en compte les conséquences de cessations d'activités, de cessations de fonds de commerce, voire des opérations de fusion absorption et de transmissions universelles de patrimoine, opérations qui ne sont assorties d'aucun dépôt de bilan et qui ne traduisent aucune défaillance pour l'Association.

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.

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

- En 2012, le Conseil d'Administration ou le Bureau ont effectué, hors la présence des adhérents concernés, 100 examens de situation (59 en 2011, 48 en 2010, 45 en 2009, 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 2011, 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 110 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.

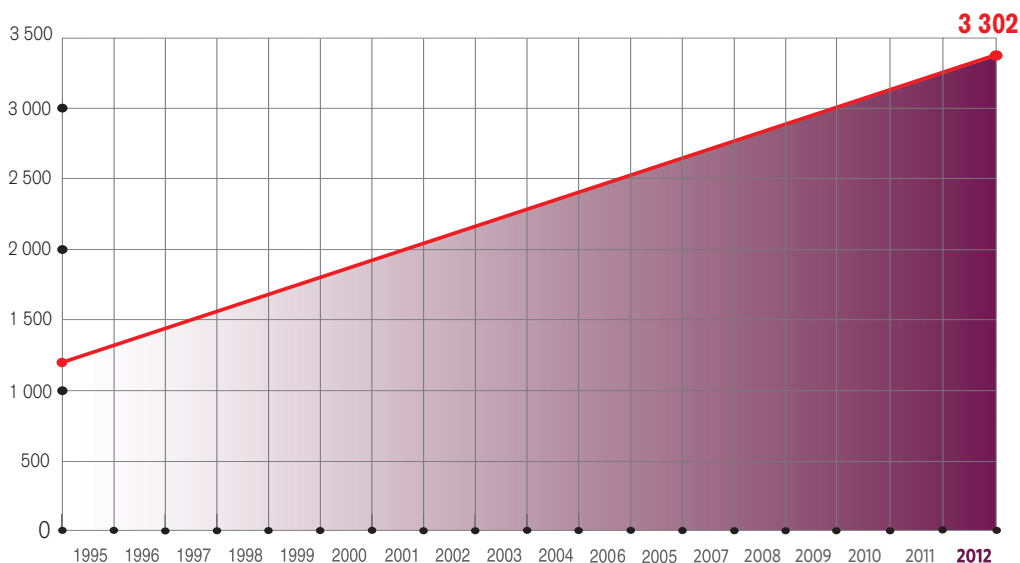
Les 110 auditions de l'année 2012 sont à comparer aux chiffres des années précédentes qui s'élevaient à 98 en 2011, 66 en 2010, 88 en 2009, 103 en 2008, 62 en 2007, 60 en 2006 et 44 en 2005.

Il convient également de signaler et de confirmer la tendance selon laquelle, le Conseil et le Bureau continuent de prendre des décisions 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.

■ L'Association stabilise le nombre de ses membres.

A l'issue de la dernière réunion du Bureau de l'année 2012, qui s'est tenue le 6 décembre, l'Association comptait un total de 3 302 membres.



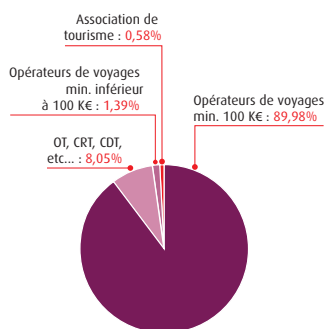
Par rapport à l'année 2011 (3 272 membres) qui avait connu une certaine stabilité, l'année 2012 renoue, et ce malgré une conjoncture économique difficile, avec le développement du nombre de ses membres (+70). Ceci correspond à ce que l'Association avait connu les années précédentes, comme par exemple : +1,9% en 2008, +3% en 2007, +2% en 2006, +5% en 2005 et +4,6% en 2004.

Soulignons qu'à la fin de l'année 2011, près d'un tiers des Adhérents "agences de voyages" étaient encore sous le statut de la licence. Bénéficiant d'un délai jusqu'à fin juillet 2012 pour

Agences de voyages	2 971
Offices de Tourisme	217
CRT	5
CDT	22
SLA	15
Divers (autres OLT)	7
Hôteliers	18
Gestionnaires d'Activités de Loisirs	28
Association de tourisme	19
TOTAL	3 302

Par Membre il faut 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 Membres.

Répartition entre les différentes familles au sein de l'Association fin 2012.



Trois remarques à la lecture de ces chiffres :

- Une relative stabilité dans la répartition entre les différentes familles au sein de l'Association de ses composantes principales.
- La disparition annoncée dans les textes légaux et réglementaires des affiliés dont le nombre est passé de 70 au 31-12-2010 à 0 au 31-12-2012.
- L'apparition d'une nouvelle famille, les Associations de Tourisme que l'Association peut garantir depuis l'adoption de ses nouveaux statuts et Règlement Intérieur en 2010, et qui au 31-12-2012 sont au nombre de 19 (14 au fichier + 5 sous réserve).

se mettre en conformité avec la nouvelle législation, ils ont pu transformer ainsi leur licence en immatriculation.

Ce passage à ce nouveau statut s'est parfaitement déroulé puisqu'à fin décembre 2011, il y avait 2 899 Membre Agences de voyages et au 31 décembre 2012, le nombre d'immatriculés ayant un volume d'affaires supérieurs ou égal à 100 000 euros, était de 2 971.

On peut relever que tel que le montre le graphique ci-contre, le nombre de membres est passé de 1 667 en 1996 à 3 302 en 2013, il a donc quasiment doublé en 15 ans (soit une augmentation de plus de 98%).

Trois remarques à la lecture de ces chiffres :

- Une relative stabilité dans la répartition entre les différentes familles au sein de l'Association de ses composantes principales.
- La disparition annoncée dans les textes légaux et réglementaires des affiliés
- L'apparition d'une nouvelle famille, les Associations de Tourisme que l'Association peut garantir depuis l'adoption de ses nouveaux statuts et Règlement Intérieur en 2010, et qui au 31-12-2012 sont au nombre de 19 (14 au fichier + 5 sous réserve), soit une légère augmentation par rapport 31-12-2011 : 12 (6 au fichier + 6 sous réserve).

Le montant total des engagements nominaux donnés par l'Association ressort au 31 décembre 2012 à 867 681 700 euros.

Le montant total des engagements nominaux donnés par l'Association ressort au 31 décembre 2011 à 834 513 322 euros.

Le montant total des engagements nominaux donnés par l'Association ressort au 31 décembre 2010 à 790 639 412 euros.

Soit une progression d'un peu plus de 10 % par comparaison avec le même montant établi à la fin de 2009, soit : 785 434 198 euros.

Pour information, les engagements nominaux donnés pour l'Association entre 2008 et 2000 s'élevaient :

à la fin de 2008	789 673 431 €
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 €

Pour information, le total des contre-garanties toutes confondues est de 905 579 668 euros, dont 33 105 923 euros de contre-garanties bancaires.

■ Le système généralisé de contrôle, mis en place par l'APST au cours des dernières années, s'automatise et se modernise pour une meilleure prévention et anticipation des 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 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

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

rechercher des solutions adaptées aux possibilités des entreprises et de leurs propriétaires ou dirigeants, 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 volume d'affaires, des éléments le constituant, de sa structure ou de son exploitation se modifient et/ou sont de nature à aggraver de manière significative les risques encourus par l'Association (aérien, maritime, terrestre, hôtelier ou autre), ou encore pour défaut de déclaration d'une modification de la date de clôture de l'exercice social.



... les permanents ont ainsi pu multiplier les entretiens avec un certain nombre d'adhérents...

Tout comme en 2011, en 2012 les permanents, grâce à la politique mise en place les années précédentes, 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.

Il convient pour autant de souligner qu'au cours de l'année 2011, suite aux difficultés conjoncturelles auxquelles s'est heurtée la Profession et le développement du coût des sinistres enregistré par l'Association, le Conseil avait pris des décisions visant à renforcer la prévention et le contrôle. Citons pour exemple : la possibilité de procédures plus systématiques de contrôles directement chez l'Adhérent ou l'application stricte des sanctions concernant le non-respect des délais de remise de documents.

Comme avait tenu à le préciser à l'époque le Conseil : « ces décisions sont dictées avant tout, dans l'intérêt de tous les Adhérents et des clients consommateurs, afin d'anticiper et d'éviter le maximum de sinistres, permettant ainsi, non seulement, de maintenir un Fonds de Garantie nécessaire et suffisant comme l'exigent les Pouvoirs Publics, mais également de préserver l'image de la Profession et pouvoir ainsi proposer des cotisations abordables, dans le cadre de la Garantie des Fonds Déposés ». Rappelons à cet effet, 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 ».

En 2012 suite à cet audit, les Elus ont décidé de mettre en application une série de recommandations formulées par le Cabinet Deloitte. Sans entrer dans les détails techniques, citons les plus importantes d'entre elles, à savoir : Automatiser à court terme les demandes de PAD et les réceptions de documents. Automatiser à court terme le processus de gestion des adhésions de la demande jusqu'à l'émission de l'attestation. Intégration des informations financières dans la "base Adhérents" et mise en place d'alertes en fonctions d'indicateurs prédéfinis. Automatisation de la constitution de l'Ordre du Jour du Bureau que ce soit pour le processus d'adhésion ou pour le traitement des dossiers adhérents.

Comme l'a rappelé le Président aux Elus : « l'accent sur l'automatisation des procédures a pour but d'assurer de meilleures rapidité et qualité de l'information, notamment celle recueillie auprès des Adhérents. Il s'agit là de l'un des grands chantiers de l'Association depuis une vingtaine d'année, chantier qui devrait durer environ un à deux ans ».

Cette politique visant à renforcer la prévention et le contrôle, démontre plus que jamais la volonté des Membres du Conseil d'assurer à l'APST une gestion davantage tournée vers la prévention et donc plus efficace, afin que l'Association puisse continuer à offrir à ses Adhérents et aux clients consommateurs les services attendus qui en ont fait toute sa légitimité.

■ Les défaillances des Adhérents en 2012 indiquent globalement une dégradation en terme quantitatif par rapport à l'année 2011.

La politique menée en matière de prévention par l'Association a permis de dégager pour 2012 et sur les dernières années les enseignements suivants :

Année	Code NAF de la liquidation ou la liquidation 633Z* TOTAL	Nombre SITUATION VIS-A-VIS DE L'APST					
		le jour du redressement ou de la liquidation			ou 3 mois avant le redressement ou la liquidation		
		APST	Non	(ex)	APST	Non	(ex)
2012	146	64	82	(35)	79	67	(21)
2011	133	38	95	(39)	61	72	(16)
2010	119	43	76	(29)	56	63	(14)
2009	126	53	73	(41)	68	58	(25)
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)

* Est considérée comme possédant une immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours toute entreprise disposant d'un code NAF 633Z

L'année 2012 appelle au niveau purement quantitatif quelques observations :

Une augmentation du nombre des sinistres sur un plan global.

Sur un plan global, le nombre de faillite a augmenté par rapport aux trois années précédentes (+20 par rapport à 2009, +27 par rapport à 2010, et +13 par rapport à 2011), années correspondantes au début de la crise. Si l'on s'en réfère toujours au nombre global de sinistres, on observe que c'est le chiffre le plus important depuis ces dix dernières années. Sans aucun doute les effets de la crise sont là

Une diminution sensible 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 de 26 sinistres au niveau de l'APST. Néanmoins, il convient de souligner que malgré ces augmentations du nombre des sinistres, le coût net total des sinistres avoisine cette année 2 055 000 euros contre 4 600 000 euros l'année précédente, entraînant un excédent du budget de garantie de 1 533 000 euros contre une insuffisance d'environ -1 100 000 euros en 2011.

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

Si en 2012 (en se basant sur la situation le jour du redressement ou de la liquidation judiciaire), l'Association enregistre 18 sinistres de moins que les autres garants, il convient de souligner que l'écart se resserre avec les autres garants, puisque cet écart était de 57 l'année précédente. Par contre, il convient tout autant de souligner que l'Association, qui représente environ 85% de la Profession des agents de voyages, enregistre ainsi en 2012 et proportionnellement en regard du nombre des adhérents de ce collège, 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 2002 à 2012, il est possible d'énoncer que depuis 2012 sur les 1 261 défaillances enregistrées, les agences Adhérentes de l'Association (le jour du redressement ou de la liquidation judiciaire) ne représentaient qu'un nombre de 418 contre 843 pour les agences n'étant pas garanties par l'Association.

L'APST enregistre plus de 50% de moins de sinistres que les autres garants, tout en garantissant par rapport à ces derniers, il faut le souligner, environ 85% de la Profession des agents de voyages.

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

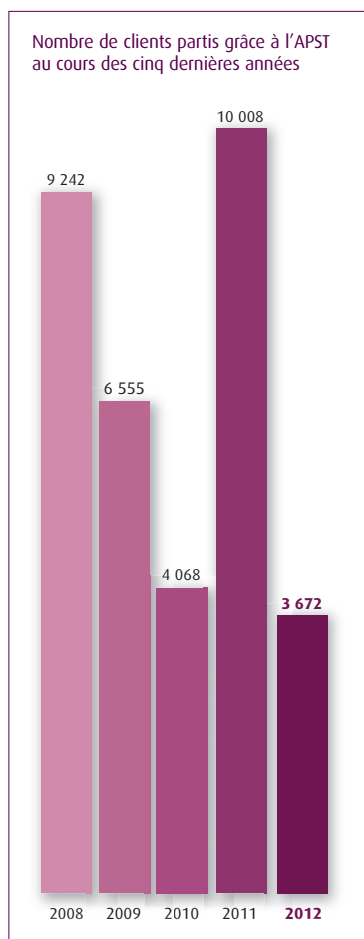
Il faut également souligner l'important travail réalisé par les permanents au niveau de l'aide et de l'assistance que peut apporter l'Association en matière de conseils aux entreprises faisant face à des difficultés de gestion ou de management.

C'est ainsi qu'au cours de l'année 2012, tout comme au cours des années précédentes, plus d'une vingtaine d'entreprises ont pu bénéficier de cette assistance, permettant ainsi de redresser leur situation et 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.

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

■ Suite aux défaillances financières de ses Adhérents, en 2012 l'APST a pris en charge 3 672 clients qui ont pu profiter de leur voyage.



■ 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 œuvre de la garantie en faveur des clients. En d'autres termes, le taux de sinistralité s'avère donc toujours être inférieur au taux de défaillance.

■ Après une situation difficile en 2011 (10 008 pris en service) un retour en 2012 à la normal et à une situation plus conforme aux années précédentes.

RAISON SOCIALE	Dossiers	Clients	RAISON SOCIALE	Dossiers	Clients
GROUPE VISION	10	411	BROCHARD VOYAGES	50	123
AGENCE AMAZONES	1	10	Me LEFEZ-POTEL NATHALIE (PAREO)	27	66
CAP DETOURS VOYAGES 2000	1	4	AEDEN AGENCE DE VOYAGES 2	2	4
CREATIF VOYAGES	7	20	ALPILLES	189	494
KIWI VOYAGES	13	29	BERNIS TOURISME	13	29
BORDEAUX EVASION VOYAGES	4	7	CARAIBES	5	15
LIBERTY VOYAGES	1	58	DRAKKAR EVASION	7	12
PLANITUDE VOYAGES	32	94	EUROPEAN TRAVEL REPRESENTATION	1	39
INTERGLOBE TRAVEL & TOURS - I.T.T.	1	4	LE PAYS DES VOYAGES	30	92
ACT EVENTS	5	26	LOYET VOYAGES	7	20
RAMBOUILLET VOYAGES	10	38	P2MB INVESTISSEMENT	14	56
VISAGES DE TUNISIE	4	463	RIVAGES	9	22
BLEUE COMME BLEU	32	131	TERRA DIVA	2	24
INVESTIS. & DEVELOP. EN TOURS (Velaris)	12	48	TOTAL 2012	572	3 672
PF VOYAGES	4	376	Rappel 2011	489	10 008
DURET VOYAGES (Couleurs d'ailleurs)	11	28	Rappel 2010	1 516	4 068
REFERENCE VOYAGES	16	541	Rappel 2009	1 592	6 555
AUTREMONDE VOYAGES	14	38	Rappel 2008	2 841	9 242
CHRI'S VOYAGES	31	95	Rappel 2007	1 066	4 035
QUATRE SAISONS VOYAGES (Couleurs Lagons)	7	255	Rappel 2006	370	2 559

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 2012, l'Association a traité 572 dossiers représentant un nombre de 3 672 clients.

Il convient de souligner que ce chiffre de 3 672 clients est le meilleur chiffre de ces cinq dernières années, et fait oublier le chiffre quasiment record de l'année 2011 avec 10 008 clients. L'on notera que sur 3 672 pris en service, 2 540 concernaient seulement 6 Adhérents sur les 33 faisant appel à l'Association.

■ L'Association fait appel pour son contrat d'excédent de perte à une nouvelle compagnie de réassurance.

L'Association n'a pas renouvelé le contrat d'excédent de perte conclu avec la compagnie Coface Belgium, réassureur de l'APST depuis plus d'une dizaine d'années.

Déjà et suite (pour la première fois depuis dix ans) à l'appel au contrat d'excédent de perte, au titre de l'exercice 2010 l'Association avait pu constater quelques réticences de la part de Coface Belgium à poursuivre sa collaboration.

.La conjoncture économique ne facilitant pas les choses et les résultats de l'exercice 2011 impliquant eux aussi un appel à la réassurance ont fait monter les exigences de notre réassureur.

L'augmentation des tarifs et les nouvelles conditions exigées par la Coface Belgium pour la période 2012 / 2013 n'ont pu être acceptées par l'APST. Aussi, fin 2012, Coface Belgium ne souhaitant pas assouplir sa position, l'Association a signé un nouveau contrat d'excédent de perte avec la compagnie d'assurance TC Ré.

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, de la Fédération Nationale des Comités Départementaux du Tourisme (RN2D), 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.).

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'APST. En effet, sur 30 Administrateurs, 23 proviennent des régions. Sur les 9 membres du Bureau, 7 sont issus des régions dont : le Président, le Vice-Président, les représentants de la distribution, de la production et du tourisme d'accueil. Les régions sont donc parfaitement représentées et c'est un bien !

Au cours de l'année 2012, le Conseil d'Administration a été amené à prendre les décisions de fond suivantes :

■ Union Européenne : 6 ans déjà de lobbying à Bruxelles.

Conscient que près de 80% de la législation en matière de tourisme, d'accès à la profession, de "droits des passagers" et de protection des consommateurs se décident en amont à Bruxelles, le Conseil de l'APST a souhaité continuer sa collaboration avec le Cabinet "Meridien Invest", désigné contractuellement en décembre 2006 pour renforcer la présence de l'APST dans le domaine du lobbying européen à Bruxelles.

En 2012, les activités du Cabinet de lobbying & consultance se sont concentrées notamment sur trois pôles, à savoir : le suivi du processus de révision de la Directive (90/314) « Voyages à forfait » du 13 juin 1990, le suivi du Règlement européen sur les « Droits des passagers européens » (dont ceux en cas de faillite de transporteurs aériens) et le suivi de la Directive 2010/45 sur la « TVA et les agences de voyages ».

Ces points sont développés au chapitre VIII intitulé : "Position de l'Association en matière de Lois et de Réglementation".

Parallèlement à ces actions, la coordination des Fonds de Garantie Voyages de l'Union européenne (EGFATT) a été renforcée.

Rappelons qu'à l'initiative de l'APST plusieurs réunions informelles de Fonds de Garantie Voyages de l'UE avaient eu lieu à Paris et Bruxelles depuis le 4 juin 2009 (date historique de concertation à Paris).

L'EGFATT a fonctionné durant deux années comme une « association de fait ».

Le 28 mars 2011 a vu sa naissance légale à Bruxelles en tant qu' AISBL (Association Internationale sans But Lucratif, de droit belge), avec trois membres fondateurs : le Fonds belgo-luxembourgeois (GFG), le Fonds hollandais (SGR) et l'APST.

En 2012 ils ont été rejoints par les Fonds irlandais (« Travellers Protection Fund », géré par l'aviation civile irlandaise) et suisse (Fonds de Garantie de la branche suisse des voyages).

La présidence de l'EGFATT a été confiée au Président de l'AFST, tandis que le lobbyiste de l'APST en assure le secrétariat général.

L'année 2013 devrait voir l'arrivée des Anglais (ATOL) suivis par les Danois et les Norvégiens. Depuis septembre 2011, l'EGFATT, déjà reconnue comme interlocutrice de l'industrie européenne du voyage (à côté de l'ECTAA) auprès des instances européennes, est reconnue par l'OMT (Organisation mondiale du Tourisme & institution spécialisée de l'ONU) qui l'invite à tous ses groupes de travail ainsi qu'à la Conférence Internationale sur « l'information et la protection des Touristes Consommateurs » qui s'est tenue les 16/17 février 2012 au BIT à Milan et les 6/7 novembre 2012 au WTM à Londres.

Deux conseils d'administration se sont tenus en 2012 : les 3 et 4 mai à Dublin et le 24 octobre à Monaco. Au-delà des échanges d'informations et de « best practices », ces réunions permettent une coopération dans différents domaines. Le Fonds hollandais (SGR) a ainsi remis son « copyright » à l'EGFATT pour la constitution éventuelle de « Fonds des Calamités » en Europe.

■ Poursuite des objectifs de la SCAV.

Face aux exigences de plus en plus fortes d'IATA vis-à-vis des agences de voyages, certaines

IV – DECISIONS DE FOND DU CONSEIL D'ADMINISTRATION.



...le Conseil de l'APST a souhaité continuer sa collaboration avec le Cabinet "Meridien Invest" ...

Plusieurs fonds de garantie voyages ont déjà fait part de leur volonté de rejoindre l'EGFATT.

personnalités de la profession s'étaient interrogées sur ce qu'il y avait lieu de faire pour aider les agences de voyages : notamment pour ce qui concerne les nouveaux critères d'accréditation entraînant, dans un certain nombre de cas, une demande de garantie à première demande au profit d'IATA.

Pour répondre à cette demande, il avait été décidé en 2011 de créer la SCAV : Société Coopérative des Agences de Voyages dont le conseil d'administration de la SCAV était composé de 2 collèges :

- Un collège issu des associés coopérateurs.
- Un collège constitué d'associés investisseurs non coopérateurs.

Le conseil d'administration de l'APST, réuni le 2 mars 2011, avait décidé d'apporter son soutien à cette initiative en prenant une participation dans le second collège.

Au cours de l'année 2011, la cellule ad hoc a donc travaillé sur un projet et a envoyé une proposition à IATA. Pendant des semaines et des semaines cette proposition s'est "promenée" au travers des différents bureaux de IATA entre Paris, Genève... en passant par Montréal

Enfin en 2012, IATA a fait part de sa réponse à l'Association, indiquant qu'elle ne souhaitait pas en définitive conclure le contrat proposé au motif que le réassureur choisi par l'APST, à savoir Groupama, avait vu sa note dégradée passant de AAA à AA.

L'Association a donc recherché un nouveau réassureur, à savoir Chartis, et à affiner son contrat.

Fin 2012, si la SNCF se montrait favorable à ce projet, la position de IATA était beaucoup plus floue et évasive. Il faut donc espérer que l'année 2013 soit celle de la concrétisation des efforts menés depuis maintenant près de quatre ans.

■ Renforcement des liens avec Atout France.

L'APST a souhaité resserrer les liens et les relations avec Atout France ce qui s'est concrétisé en janvier 2012 par une convention de partenariat signée à l'occasion des 5èmes Rencontres des Métiers du Voyages et du Tourisme à Marrakech.

Cette convention de partenariat s'articule autour des principaux thèmes suivants :

- En matière d'intelligence économique, l'APST souhaite qu'Atout France s'associe à la création d'un futur Observatoire de Prospectives Touristiques.
- En matière de partage d'informations statistiques, l'APST met à disposition d'Atout France une note trimestrielle comportant les différents mouvements des entreprises de tourisme au sein de l'APST (environ 80% du marché des immatriculés), à savoir : liquidations et redressements judiciaires, procédures de sauvegarde, ouvertures et fermetures de succursales, réajustements de garantie...
- En matière d'observation de la vente de voyages et de séjours, l'APST associe Atout France comme Membre permanent de l'Observatoire des Litiges et des Réclamations et de l'Observatoire de l'Emploi et de la Formation dans le Tourisme.

Pour concrétiser cet accord deux déjeuners ont eu lieu avec l'APST et Atout France les 9 et 12 mars avec les principaux décideurs de la Profession et l'APST a participé aux "Journées Partenariales Atout France", les 27 et 28 juin 2012 au Palais des Congrès.

Egalement, au cours de l'année 2012, l'AFST et Atout France ont convenu de faire ensemble un effort sur la formation des futurs immatriculés. C'est ainsi que la première formation organisée dans le cadre de ce partenariat a eu lieu le mardi 18 décembre rassemblant une vingtaine de nouveaux ou futurs entrepreneurs. Il convient de souligner que cette formation, totalement gratuite, a pour objectif, de rappeler les « basiques » de la profession au travers de la responsabilité de l'agent de voyages vis-à-vis du consommateur et les principes de gestion.

■ Continuation de la politique de renforcement des liens avec le SNAV - les Professionnels du Voyage.

L'APST a non seulement continué les actions communes avec SNAV - les Professionnels du Voyage, comme par exemple les stands communs dans les salons ou les formations communes via le Centre de Formation des Professionnels du Tourisme (CFPT), mais a tenu également à renforcer ses liens avec le Syndicat en l'invitant dans un maximum de ses opérations (baromètre et observatoire de l'emploi, formation avec Atout France à destination des nouveaux et futures entrepreneurs...).

Concernant la création d'une fédération des métiers du tourisme, l'APST reconnaît que face à une conjoncture difficile, nos différents métiers (distributeurs, producteurs et "groupistes") et nos différents types d'entreprises (réseaux intégrés, réseaux volontaires, et indépendants), sont plus que jamais inter dépendants, la santé financière des uns ou des autres impactant obligatoirement les résultats de chacun.

Si ceci peut donc justifier la création d'une fédération regroupant les différentes branches professionnelles du tourisme, l'APST continue à rappeler que c'est sous l'égide de SNAV - les

Professionnels du Voyage que cette union doit se faire.

Il est clair qu'à l'intérieur de cette union, l'Association, avec près de 80% des immatriculés, a toute sa place et son rôle sera des plus déterminants.

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

Le Conseil a souhaité réaffirmer, malgré les difficultés liées à la conjoncture ou à la crise, sa volonté de poursuivre et conforter la politique de services apportés aux membres de l'Association, tout en concentrant ses efforts sur son domaine de compétence.

Ainsi, le Conseil a tenu à souligner 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.

Le Conseil a tenu à rappeler qu'outre le Service Juridique, 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 d'Assistance Assurance, venu conforter ceux déjà existants.

Ces quatre services constituent 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. L'engagement des membres du Conseil dans la création avec le SNAV-les Professionnels du Voyage, d'un Centre de Formation des Professionnels du Tourisme (C.F.P.T) en est la démonstration concrète et pragmatique la plus récente.

■ Poursuite de la politique de communication de l'Association à l'égard des consommateurs.

Rappelons qu'en 2010, avait été décidé par le Conseil d'Administration, tout en poursuivant la politique de communication menée depuis les années 2000, de renouveler celle-ci, notamment en la réorientant beaucoup plus vers le Grand Public et les Consommateurs.

Ainsi la première étape, en 2010, fut consacrée à l'étude du changement de nom, l'APS devenant l'APST, et de logo.

Ainsi, en accolant le mot "Tourisme" à l'ancienne appellation de l'Association, celle-ci délimite et précise son domaine d'activités, reflétant mieux ainsi auprès du Grand Public sa véritable vocation.

La deuxième étape fut réalisée en 2011, afin de valoriser les engagements des Adhérents vis-à-vis du public et conformément à la nouvelle charte graphique de l'APST.

Ainsi chaque Adhérent a reçu en début d'année :

- Une attestation d'engagement datée, au format A3 à afficher dans l'enceinte de l'agence, comportant le nom de la raison sociale de l'agence ainsi que son numéro d'immatriculation délivrée par Atout France.
- Une vitrophanie sous forme d'un sticker « Engagement Coccinelle » collée à la vitrine devant interpeller le public et l'assurant du professionnalisme de l'Adhérent de l'APST ;
- 100 flyers sur « l'engagement coccinelle » ;
- Un extrait de la charte graphique de l'APST.

Cette action, bien accueillie par l'ensemble des Adhérents a été reconduite pour l'année 2012.

Dans cette période où le consommateur a besoin d'être encore plus rassuré et sécurisé, devrait permettre aux Adhérents de mieux mettre en valeur cette garantie de l'APST, avantage Exclusif et Gratuit pour le client-consommateur.

Reconduction des actions de communication via les télévisions régionales.

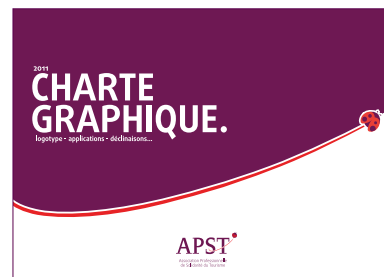
L'APST a continué à communiquer dans les régions en étant partenaire de l'émission "Vous qui partez en voyage" sur TV7 Bordeaux, TLM Lyon, TLT Toulouse et LCM Marseille, Nantes 7 Télévision et Angers 7 Télévision.

Sur ces six chaînes, accessibles à tous, ce sont plus de 2 500 000 de téléspectateurs qui sont touchés.

L'animateur de cette émission est Bernard SABBAAH chroniqueur "voyage" chaque semaine avec Julien Courbet dans « Ça peut vous arriver » sur RTL.

■ 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 continue et confirme 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 tou-



... cette action, bien accueillie par l'ensemble des Adhérents a été reconduite pour l'année 2012.

risme 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 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.

Institution du Tutorat pour les jeunes et nouveaux entrepreneurs.

A partir de novembre 2010, pour pouvoir profiter des avantages consentis aux jeunes ou nouveaux entrepreneurs, les Membres du Conseil ont souhaité que ceux ayant seulement en matière de garantie un engagement purement formel, soient désormais assujettis à une période de tutorat de deux ans. Ce tutorat se fait avec la participation des Membres de l'AFST (Association Française des Seniors du Tourisme).

L'année 2011 a vu la mise en place "active" de l'institution du Tutorat. Ainsi, la mission du tuteur est de suivre et d'aider par ses conseils, le jeune ou nouvel entrepreneur dans les deux premières années d'activités de l'entreprise de tourisme, qu'il vient de créer. Également, son rôle est d'éviter aux jeunes et nouveaux entrepreneurs "tutorés" de prendre des décisions malheureuses, notamment en matière de gestion, afin de préserver le fonds de garantie géré par l'APST.

L'année 2012 a été une année de consolidation de cette action avec plus de 25 tutorats actifs.

Il est à noter que cette action est parfaitement ressentie non seulement par les jeunes, mais également par les professionnels. Cette initiative a d'ailleurs été de nombreuses fois relayée par la presse.

■ 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. L'Association ne pouvait donc se désintéresser de ce combat capital pour l'avenir de notre pays et donc de notre secteur.

Ainsi, dès 2007, l'Association a mis en place 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.

Cependant, il manquait à l'observatoire de l'APST un véritable outil de mesure : un instrument permettant de connaître l'évolution de la demande, la tendance, les emplois les plus recherchés, les demandes non satisfaites ...

Cela a été chose faite en octobre, avec la mise en place par le Département Emploi/RH de TourMaG d'un Baromètre trimestriel destiné à mesurer le plus précisément possible les adéquations et les variations du secteur.

Cet outil intégré à l'observatoire de l'emploi sous forme d'un partenariat avec TourMaG, sera à la fois épaulé par les statistiques issues de traitements spéciaux (sectoriels) de l'Insee et de Pôle Emploi pour le compte du Baromètre mais également par un sondage en ligne accessible via le portail de TourMaG.

■ Face à son développement, l'Association se dote de moyens supplémentaires pour mieux anticiper les risques.

Compte tenu du développement de l'Association, tant au niveau du nombre de ses membres que des services proposés, mais aussi dans une conjoncture économique difficile et donc propice aux défaillances financières, le Conseil d'Administration continue à soutenir l'effort



... la mission du tuteur est de suivre et d'aider par ses conseils, le jeune ou nouvel entrepreneur ...

fait en matière informatique, notamment au niveau du renouvellement du parc, de l'automatisation des procédures et de l'affinement des programmes.

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

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 d'améliorer le traitement des dossiers, tant sur un plan qualitatif que quantitatif.

Suite à l'audit réalisé par le Cabinet Deloitte, les Élus ont souhaité se donner les moyens nécessaires pour automatiser au maximum les "process" en vigueur. Par cette automatisation, l'APST parviendra à une meilleure rapidité et qualité de l'information, éléments indispensables pour une meilleure prévention des sinistres.

Au cours de l'année 2012, et après le travail préparatoire de 2011, l'Association est passé à la phase opérationnelle. Ainsi, par exemple sont automatisées tout ou en partie : les demandes de PAD et les réceptions de documents, la gestion des adhésions de la demande jusqu'à l'émission de l'attestation, l'intégration des informations financières dans la base adhérents, la mise en place d'alertes en fonctions d'indicateurs prédéfinis ou la constitution de l'Ordre du Jour du Bureau.

Enfin, et pour répondre au mieux à ce plan de modernisation et une organisation des Permanents en phase avec ces objectifs, certains postes des Permanents ont vu leur périmètre d'intervention affiné, complété ou changé et une politique de formation a été mise en place.

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 2012 et décrites ci-après confirment cette double volonté et démontrent le développement réalisé d'année en année en matière de services aux adhérents.

■ Service formation.

L'APST et SNAV-les Professionnels du Voyage ont uni leurs compétences pour créer en janvier 2011 une société détenue paritairement, par chacune des deux entités : le Centre de Formation des Professionnels du Tourisme.

Afin de répondre au mieux aux attentes des professionnels les choix ont été portés sur :

- des items novateurs et performants, ciblant au plus près les attentes, les besoins et les demandes des professionnels ;
- des intervenants sélectionnés pour leur compétence tant au niveau de la pédagogie que des supports de communication et d'animation dont ils disposent ;
- des conditions tarifaires optimales ;
- de la mobilité prouvant le dynamisme et l'intérêt porté aux Adhérents des régions.

Les premières formations ont été proposées dès le mois de février 2011.

Pour l'année 2012, les thèmes abordés ont été variés : Impact sur la TVA ; Accrocher le client et vendre mieux, Gestion d'une agence de voyages, TVA en agences de voyages, Réussir ses ventes voyages, Fidéliser la clientèle, Défendre ses prix et sa valeur ajoutée en vente Groupe, Mieux vendre des destinations, Prendre la parole en public, Comment répondre à : j'ai vu sur internet, Suivre l'activité d'une agence de Voyages, Développer nos forces de communication, Animer et motiver son équipe ...

A noter que les frais de la formation "Gestion d'une Agences de Voyages" (hors frais de déplacement) ont été offerts aux Adhérents de l'APST ayant moins de trois années d'activité.

Au cours de 2012 le nombre de formations qui ont eu lieu a été de 37 et près de 240 Membres du SNAV ou de l'APST ont assisté aux formations dispensées par le Centre de Formation des Professionnels du Tourisme.

■ Service d'assistance juridique.

Rappelons que quatre types de services sont fournis aux adhérents par le cabinet juridique de l'APST : 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, 122 en 2008, 154 en 2009, 168 en 2010, 175 en 2011, leur nombre au cours de l'année 2012 a été de 117.

En ayant traité depuis sa création une moyenne annuelle de 190 demandes, ce service

V - SERVICES DE L'ASSOCIATION.

démontre parfaitement 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.

Le Service d'assistance comptable et fiscale a traité 11 dossiers par écrit pour l'année 2012 contre 5 dossiers en 2011.

Les questions les plus souvent traitées ont pour objet des problèmes de TVA, mais également des problèmes de comptabilisation, de présentation des frais d'agence ainsi que des demandes de renseignements concernant la nouvelle grille de calcul concernant la garantie financière.

■ Service d'assistance assurance.

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 2 dossiers qui ont été traités par écrit au cours de l'année 2012 (6 en 2011) 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'APST, d'autres prestataires ou encore de clients victimes d'une défaillance financière ou s'estimant lésés. En fonction des dossiers ouverts en 2012, à partir des correspondances directement adressées à l'Association, l'activité s'analyse de la façon suivante :

	2012	2011	2010	2009	2008	2007
Agences c/agences membres	46	54	77	38	66	63
Clients c/agences membres	1 141	449	922	731	821	352
Hôteliers c/agences membres	2	4	3	3	5	6
Loueurs c/agences membres	0	0	0	0	0	0
Compagnies aériennes c/agences membres	1	4	1	1	0	1
Service consommateurs (1)	16	31	34	42	56	61
Dossiers transmis à la commission professionnelle des litiges commerciaux	0	4	4	5	7	17
Dossiers ayant fait l'objet d'une forclusion	29	55	52	71	21	26
Dossiers transmis aux préfetures concernées	1	4	6	5	3	8
Total Général	1 236	605	1 099	896	979	534

(1) Depuis avril 2006, le service consommateur de l'APST est devenu commun avec celui de SNAV-les Professionnels du Voyage.

Au total plus de 1236 dossiers, dont 1141 concernant les clients. On constate une augmentation constante de l'ensemble des dossiers traités, avec une augmentation d'environ 20% en 2012 par rapport à 2011.

Il convient également de souligner plus qu'un doublement des dossiers clients/agences, passant de 449 en 2011 à 1141 en 2012 ; Sans aucun doute il faut y voir les conséquences de la crise et de la conjoncture sur le comportement des consommateurs. En effet, en période incertaine comme nous le vivons actuellement, le consommateur a tendance à être plus exigeant et plus enclin à être suspicieux.

Si l'Association continue à traiter avec soin et diligence ces réclamations, il convient de préciser 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.

- la Commission professionnelle des litiges commerciaux ;
- l'Observatoire des litiges et des 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.

Cette année, aucun dossier n'a été traité par cette commission, qui depuis sa mise en place

en 2001, a examiné et traité plus d'une centaine de dossiers.

La commission professionnelle des litiges commerciaux sous la Présidence d'un Administrateur de l'Association est composée : d'un permanent de l'APST, 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 des réclamations.

L'observatoire des litiges et des 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, après chaque vague de vacances.

Il s'est réuni 3 fois au cours de l'année 2012.

- Le 9 février 2012, où a été accueilli Guillaume Lemièrre, Directeur de la réglementation des métiers du tourisme, des classements et de la qualité d'Atout France, dans le cadre du Partenariat unissant APST et Atout France. Parmi les sujets traités : la médiation, l'arrêt Sturgeon (arrêt qui renforce les droits des voyageurs aériens qui subissent un retard de plus de trois heures au départ et à l'arrivée dans un pays européen), l'accident de Costa Croisière, l'utilisation des Réseaux Sociaux et Internet par les consommateurs au niveau de leur réclamation ...
- Le 2 Juillet 2012 où parmi les sujets traités l'on peut citer : le problème de l'obtention des visas russes qui est visiblement un problème pour la plupart des participants de l'observatoire qui couvrent la destination, le problème des handicapés, les variations des devises et les surcharges de carburant, le développement des assignations devant le juge de proximité, les taxes aéroportuaires cause de nombreux litiges ...
- Le 6 Novembre 2012, l'invité de l'observatoire a été Monsieur Jean-Pierre Sauvage, Président de Bar France. Outre le partenariat signé entre BAR France et APST, les points suivants ont été abordés et débattus à savoir : les obligations contractuelles des compagnies aériennes vis à vis des clients, la résolution IATA 824 établissant le mandat agence de voyages, les dispositions de la Convention de Montréal de 1999 et la notion de circonstances extraordinaires, le règlement européen 261/2004 et ses développements jurisprudentiels ...

■ Service de mise à disposition des locaux.

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

Outre l'aspect financier, c'est aussi pour répondre à une demande de plus en plus importante en ce domaine que l'APST a acquis le rez-de-chaussée du 15 avenue Carnot.

Les salles de l'APST ont encore accueilli plus de 1 650 personnes en 2012.

En 2012, plus de 80 entreprises (membres et partenaires) ou Institutionnels ont pu profiter des salles mises à leur disposition gratuitement par l'APST. L'Association a notamment accueilli les entreprises et organismes suivants :

GROUPAMA ; AFST ; AIR France ; AMADEUS ; VOYAGES MASSON ; STI ; AFCC ; AS VOYAGES ; TOURS HEBDO ; ESCAPE ORNE ; RN2D ; CWT ; BRETAGNE VACANCES ; CONNECT ; SPIRITIS FRAM ; EVASION 360 ; LASTMINUTE ; FEMMES DU TOURISME ; NOUVEAU PARIS ; THOMAS COOK ; FORMANOVA ; COSEDIA SOLEIL A DEUX ; RN2D. PRÊT A PARTIR ; FNOTSI ; Bus et Car ; Nouveaux Paris ; CRT ; TOUR EXCEL CWT ; HAVAS ; VOYAGES ACTEUR ; AFCC ; FRAM ; FV CONSULTING ; Voyages Masson ; PARIS CHIC ; CARLSON WAGON LIT ; FORMATION IFTP ; CFPT ; NOUVEL ITINERAIRE ; FORMATION NOUVEAU PARIS ; SALAUN...

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

■ Assemblée Générale de l'APST.

Dans le cadre de la recherche d'économies, l'auditorium du Palais Brongniart avait été abandonné au profit des Salons Hoche, ce qui n'a pas empêché près de 400 personnes à participer à la 47^{ème} Assemblée Générale Ordinaire de l'Association du 18 avril 2012.

Suite un problème informatique, les élections ont dû être annulées et reportées au 6 juin 2012 dans les locaux de l'APST.

Les résultats des votes ont donc été clôturés le mercredi 6 juin 2012, en présence de Maître Alliel, Huissier de justice.

Sur 2 844 inscrits, 930 Adhérents ont voté, soit 767 votants sur Internet et 163 par cor-



L'observatoire des litiges et des réclamations s'est réuni 3 fois au cours de l'année 2012.

VI - COMMUNICATION ET INFORMATION DE L'ASSOCIATION.



respondance. Sur 930 votants, 904 se sont exprimés, (26 votes blancs ou nuls).
Sont réélus avec 495 voix, Brigitte Laget-Baillet, Alix Philipon avec 474 voix, Jean- Pierre Mas avec 460 voix, 384 voix pour Georges Cid et 373 voix pour Gérard La Rocca.

■ 9^{ème} Convention des Délégués Régionaux.

C'est plus d'une vingtaine de Délégués Régionaux qui pour la première fois ont tenu leur convention à l'étranger, plus précisément à Marrakech dans le cadre des 5^{èmes} Rencontres des Métiers du Tourisme et des Voyages organisées par le SNAV les 18 et 19 janvier.

Sous la présidence de Raoul Nabet ceux-ci ont pu traiter de plusieurs sujets touchant à la gestion des dossiers des Adhérents et à la vie quotidienne de l'Association, à savoir :

- Le vice-président Région Guy Dauchez en introduction a rappelé le rôle des Délégués Régionaux et notamment leur mission vis-à-vis des Adhérents.
- Lors de sa présentation sur les nouveaux "process" de contrôle, le Secrétaire Général, Emmanuel Toromanof, a mis l'accent sur l'automatisation des procédures ayant pour but d'assurer une meilleure rapidité et qualité de l'information recueillie auprès des Adhérents
- Philippe Demonchy a présenté, ce qui sera l'une des innovations de 2012, à savoir : l'Observatoire de Prospectives de l'AFST et notamment son baromètre permettant de déterminer les tendances actuelles et futures en matière de vente et de production.
- Franck Voragen, délégué régional a informé ses collègues des procédures collectives.



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

■ Participation aux manifestations professionnelles et salons.

L'Association a tenu à maintenir sa présence dans les manifestations professionnelles, à savoir : Les journées professionnelles de SNAV – Les professionnels du voyage, à Marrakech du 19 au 22 janvier, la Convention SNAV Ile de France du 26 au 29 avril en Croatie, le Congrès SNAV Nord du 8 au 10 juin 2012 à Barcelone, la Convention SNAV Méditerranée du 5 au 8 septembre 2012 en Israël, la Réunion Adhérents Bretagne et Pays de la Loire le 26 juin 2012 à Rennes ...

L'Association s'est également attachée à être présente dans des salons professionnels, à savoir : pour la première fois, au salon Grand Public FESTIVITAS, le salon de la gastronomie du tourisme et des vins les 3 et 4 février à Mulhouse, le MAP – Le Monde à Paris du 15 au 18 mars 2012 au Parc des Expositions de la Porte de Versailles, le DITEX à Avignon, les 29 et 30 mars, Tourigolf du 18 au 28 mai à Maurice, Les Pionniers du Tourisme du 6 au 10 juin 2012 à Marrakech, la Convention CEDIV du 14 au 18 juin 2012 à Chypre, IFTIM/TOP RESA du 18 au 21 septembre 2012 à Paris Porte de Versailles – Parc des Expositions.

■ Site Internet.

En 2012

La nouveauté la plus significative a été l'ouverture de l'Observatoire de Prospective qui a connu un grand succès : en effet il permet à chaque adhérent de l'APST de renseigner un questionnaire de prospective sur les 6 mois à venir, mais aussi et surtout de permettre à chaque Adhérent de lire le « ressenti, la perception » de l'ensemble des confrères sur l'évolution de la situation économique au cours des prochains mois. Au global mais aussi détaillé par grandes familles professionnelles.

Le nombre de connexions « espace Adhérents » a de ce fait été en forte progression.

En 2012 pour 2013

Mais un travail en profondeur a été également réalisé pour faire en sorte que le site www.apst.travel devienne au fil des années, un référent incontournable sur le Tourisme pour le consommateur.

Une ligne éditoriale est déjà définie : elle mettra en avant la Garantie des Fonds Déposés mais également les Expertises que peuvent apporter tels ou tels adhérents.

■ Relations presse.

Pour l'année 2012 plus de 300 citations significatives ont encore été recensées, parmi celles-ci et outre les traditionnels supports de la presse professionnelle citons à titre d'exemple, la liste n'étant pas exhaustive :

Libération Champagne - Première Heure - Le Nouvel Economiste - La Nouvelle République - Le Figaro Economie - La Correspondance économique - Les Dernières Nouvelles d'Alsace - Le Poin t- Le Figaro - Daily bourse - Lci - Boursorama - TF1 News - AFP Economique - Que Choisir - L'Alsace - Aujourd'hui Le Parisien - Enduro Magazine - Femme Majuscule...

A noter également une couverture importante sur le net : *Droit du Tourisme - CfcM TV - L'Expressiondz.com - AFP mondial - AFP Economique - Air&Cosmos - Ouverture - voyage - Le Nouvel Economiste - La Nouvelle République - La Dépêche.fr - La Montagne.fr - France24.fr - le JDC.fr - La voixdunord.fr - TV5.org - l'Expres.fr - Liberation.fr - 24.fr - DirectMatin.fr - Nicematin.fr ...*

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 2012 :

- Afin de conforter les relations avec les Partenaires, AIR France – AMADEUS – ATOUT France - AVIS – HSBC – SNCM – SNCF, l'Association a organisé plusieurs manifestations, telles que : le "Déjeuner des Partenaires et des Elus" à l'Assemblée Générale et enfin le "Cocktail annuel des Elus et des Partenaires du Tourisme". Ce dernier s'est tenu traditionnellement en décembre, permettant de remercier les partenaires et tous ceux qui ont collaboré au développement, à la pérennité et à la réussite de l'Association.
- Pour conforter les relations entre caisses de garantie européennes et aider à la création de l'EGFATT (European Guarantee Funds Association for Travel and Tourism & Association Européenne des Fonds de Garantie Voyages) un dîner et une réunion regroupant les fonds de garantie européens se sont déroulés à Monaco au mois d'octobre à l'initiative de l'APST lors de la 4ème édition du World Connect Conference du 24 au 26 Octobre 2012.

■ **Législation européenne.**

Tout comme l'année précédente, l'année 2012 aura été importante en matière de lobbying à Bruxelles. Ainsi, la Commission a étudié les différentes options qui lui sont offertes et analysé les propositions des parties prenantes (dont fait partie l'APST) concernant la Révision de la Directive "Voyages à forfait" (90/314/EC). Rappelons que les enjeux 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'APST ; le transport «sec» dans le champ d'application de la nouvelle Directive ? ...

La rédaction de la nouvelle Directive « Voyages à forfait » ne devrait pas intervenir avant juin 2013.

La proximité des élections européennes prévues au printemps 2014 feront que l'aval du Conseil et du Parlement Européen (parcours législatif nécessaire) n'interviendront qu'après l'été 2014.

La transposition dans les 27 Etats Membres n'interviendra alors que 24 mois plus tard, soit fin 2016, impliquant pour être transposée en droit français, une nouvelle modification possible du Code du Tourisme.

■ **Processus de révision de la Directive (90/314) « Voyages à forfait » du 13 juin 1990**

La révision de la Directive « Voyages à forfait » de 1990, lancée en mars 2007, ponctuée de deux consultations publiques et d'une troisième portant sur l'acquis communautaire en matière de droit européen de la Consommation, devait aboutir fin 2011 sur une proposition de la Commission.

Cette dernière a été reportée sine die.

Une quatrième consultation publique a eu lieu le 5 juin 2012 au siège de la Commission.

Lors de cette consultation, un large consensus s'est dégagé sur la prise en considération du « package dynamique » dans le champ d'application de la nouvelle Directive de telle sorte que certains packages dynamiques, initiés par des associations para-commerciales, n'échappent pas aux règles européennes car ils bénéficieraient ainsi d'avantages par rapport aux forfaits traditionnels.

La Commission Européenne reste toutefois confrontée à la difficulté à définir exactement ce qu'est un package dynamique.

Les compagnies aériennes low cost pourraient (à leur corps défendant ...) rentrer dans le champ d'application de la nouvelle Directive dans la mesure où elles vendent sur leurs sites des prestations autres que le vol et créent ainsi des forfaits dynamiques.

Enfin de nouveaux acteurs comme Google ou Apple pourraient aussi tomber sous le coup de la Directive s'ils venaient à vendre des prestations touristiques.

A l'issue de cette consultation un autre point sensible, à savoir la responsabilité (du vendeur, du détaillant, de l'organisateur ou des deux..) semble avoir été résolue en laissant ce choix à l'Etat Membre. Pour la Commission, l'important est qu'il y ait un responsable : les législations nationales le désigneront en fonction du business modèle de leur industrie du voyage. Pour les aspects autres que la responsabilité, la Commission doit encore trancher entre une nouvelle Directive d'harmonisation maximale ou un degré de flexibilité maintenu pour les Etats Membres.

La problématique du « ticket only », un moment envisagée parmi les 8 options possibles présentées par la Commission le 22 avril 2010, semble à présent écartée (la Directive ne

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

pourrait dans ce cas, plus se dénommer « voyages à forfait ») mais pourrait se retrouver dans le futur Règlement « Droits des Passagers » (cfr infra), encore que les derniers éléments connus à ce propos de la DG MOVE (Transports) éludent à nouveau cette possibilité.

■ « Droits des passagers européens » (dont ceux en cas de faillite de transporteurs aériens).

La réglementation européenne offrant des mesures d'assistance aux voyageurs se présente sous la forme d'un tryptique :

- Règlement CE 261/2004 pour les passagers aériens (en cours de révision).
- Règlement CE 1371/2007 pour les passagers empruntant le train.
- Règlement UE 1177.2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure, entré en vigueur le 18 décembre 2012.

Au vu du nombre significatif de faillites de compagnies européennes (133 depuis 2000), la Commission Européenne était enfin sortie de sa réserve et avait lancé le 15 décembre 2009, dans la foulée d'une Consultation sur les voyages à forfait, une seconde Consultation publique portant sur les « droits des passagers » et dont la section 6 (« Défaillances de compagnies aériennes ») avait retenu plus particulièrement toute l'attention de l'APST.

L'APST et l'EGFATT s'étaient prononcées en faveur d'une réglementation européenne contraignante et avaient suggéré la mise en place d'un Fonds de Garantie pan-européen des compagnies aériennes.

Hélas les premiers textes inter-services de la Commission (parus en décembre 2012) à propos du nouveau Règlement « Droits des passagers aériens » laissent présager que les compagnies aériennes seraient à nouveau exemptées d'obligation de garantie financière.

Ce qui est tout à fait discriminatoire vis à vis des Tour-opérateurs qui conservent cette obligation dans le cadre de la Directive « voyages à forfait ».

La Commission fait donc fi du rapport Bach, du nom du député européen éponyme, pourtant adopté en séance plénière du Parlement. Son article 15 recommandait à la Commission Européenne de prendre toutes les mesures utiles pour protéger les passagers & consommateurs victimes de faillites de compagnies aériennes.

■ TVA et agences de voyages : suivi de la Directive 2010/45.

Malgré ce que certains auraient pu penser, aucun élément neuf n'est intervenu en 2012 concernant la TVA et le régime particulier des agences de voyages.

Depuis la clôture de l'exercice, l'Association a déjà enregistré au jour de la rédaction de ce rapport moral, soit mi-mars 2013, 7 sinistres qui impacteront le fonds de garantie et qui n'ont pas été pris en charge dans les comptes clos le 31 décembre 2012. Le montant brut prévisionnel de ceux-ci est d'environ 2 900 000 euros. Ce montant est principalement dû à la défaillance de l'opérateur VOYAGES & PELERINAGES DE N.D DU SALUT – NDS pour lequel le total des réclamations en cours de vérification s'élève à environ 2 500 000 euros.

IX – EVENEMENTS POSTERIEURS A LA CLOTURE DE L'EXERCICE.

X – PERSPECTIVES DE DÉVELOPPEMENT DE L'ASSOCIATION.

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 1er janvier 1997, venait de manière concrète et pragmatique soutenir et compléter cette nouvelle politique.

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

Forte à ce jour de plus de 3 300 membres, après plus de 50 ans d'expérience, l'APST est en effet devenue depuis ces dernières années un acteur majeur et incontournable des

professions du tourisme.

Avec l'entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2010 de la loi tourisme dite « Loi Novelli » du 22 juillet 2009, on pouvait raisonnablement penser que celle-ci apporterait à l'Association de nouveaux Adhérents émanant soit de personnes qui n'avaient pas l'aptitude professionnelle requise par la loi de 1992 ou qui ne voulaient pas exercer cette activité de façon exclusive, soit d'acteurs que l'Association ne pouvait jusqu'alors garantir comme les associations de tourisme (les anciens agréés).

Comme on peut le constater au vu du nombre d'Adhérents de l'année 2011 (3 272 membres contre 3 268 en 2010), il convient donc de nuancer quelque peu ce jugement compte tenu de la conjoncture économique peu propice au développement du secteur et qui a pesé lourdement sur la gestion des entreprises.

Cependant, l'année 2012 renoue avec les tendances des années passées, puisque cette année 70 nouveaux adhérents sont venus augmenter les effectifs de l'Association.

Plus qu'un développement de ses membres, l'Association vise avant tout à conforter sa position tant d'un point de vue qualitatif que quantitatif.

Le "Plan de Modernisation" initié en 2011 et résolument tourné vers l'utilisation des nouvelles technologies, devrait permettre à l'Association d'aborder les prochaines années avec sérénité, d'autant plus que le fonds de garantie sera cette année conforté par un exercice excédentaire.

C'est pourquoi en ces temps difficiles, l'Association, plus qu'un développement de ses membres, vise avant tout à conforter sa position tant d'un point de vue qualitatif que quantitatif.

En conclusion.

Cette année 2012, toujours marquée par la crise économique et dans le prolongement de ce que l'on a connu l'année précédente a été caractérisée par une stagnation, voire une réduction des activités touristiques, notamment du fait de l'inquiétude des consommateurs vis-à-vis de leur pouvoir d'achat ou tout simplement de leur emploi. De surcroît les événements en Tunisie et en Egypte, destinations drainant une importante clientèle, n'ont pas été propices à un développement des affaires. Ceci a eu pour conséquences :

■ *Une cascade d'événements qui ont pesé lourdement sur l'activité du secteur et donc des Entreprises Adhérentes.*

A la crise financière, sont venus se rajouter, les événements de Tunisie et d'Egypte, les catastrophes naturelles ou techniques comme celle Concordia, les plans de restructuration de nombreuses compagnies aériennes (voire leur faillite comme celle par exemple de Spanair), la crise grecque et à un degré moindre celle qui touche l'Espagne et les multiples et habituelles grèves. Ceci explique en grande partie que l'activité des entreprises de tourisme a été lourdement impactée au niveau de leurs chiffres d'affaires.

A ceci, il convient de rajouter la période électorale qu'a connu notre pays et qui n'est guère propice au tourisme, la frilosité des consommateurs et leur peur du lendemain qui peuvent se constater dans l'augmentation conséquente des dépôts dans les banques et des produits d'épargne.

■ *Une augmentation des cessations d'activités.*

Par rapport à l'année 2011, l'Association a enregistré une augmentation significative des défaillances financières (adhérent au jour du redressement, de la liquidation ou de la sauvegarde) d'un peu plus de 25%.

Cette tendance, certes moins forte, se retrouve pour la totalité des acteurs du secteur et ceci quel que soit le type de garant, avec une progression de plus de 10% des défaillances.

■ *Plus de sinistres que l'année précédente, mais un coût moins important*

Si l'on enregistre moins de sinistres qu'en 2010 (-5), il convient cependant de souligner que malgré ces diminutions du nombre des sinistres, certaines de ces défaillances ont pesé lourdement dans les résultats (- 423 716 euros), puisque le coût net total des sinistres avoisine cette année encore les 4 600 000 euros, entraînant une insuffisance du budget de garantie d'environ 1 100 000 euros.

■ *Une légère progression du nombre d'Adhérents.*

Par rapport à l'année 2011 (3 272 membres) qui avait connu une certaine stabilité, l'année 2012 renoue, et ce malgré une conjoncture économique difficile, avec le développement de ses membres (+70).

Sans aucun doute l'image qu'a su se forger l'APST au cours de ces dernières années et les services qu'elle met gratuitement à la disposition de ses Adhérents, expliquent cette progression du nombre des Membres.

■ *Une politique soutenue de réduction des coûts.*

Face au développement des sinistres, l'Association a continué à mener la politique de réduction des coûts initiée les années précédentes, notamment par une gestion "serrée" au niveau des frais de fonctionnement. Cette politique a permis de limiter tant soit peu l'impact financier des défaillances.

■ *Une politique visant à moderniser les "process".*

L'audit mené par le Cabinet Deloitte et visant à automatiser un grand nombre de procédures au sein de l'Association est entré en 2012 dans la phase opérationnelle.

Cette automatisation permettra d'assurer une meilleure rapidité et qualité de l'information, notamment celle recueillie auprès des Adhérents. Déjà de nombreuses phases sont déjà opérationnelles, mais il faudra encore près de 12 à 18 mois pour que l'ensemble du dispositif soit totalement en ordre de marche.

Cette modernisation, nécessaire, est un tournant important de l'Association qui se tourne résolument vers les nouvelles technologies, sans oublier de s'appuyer sur les fondamentaux de l'APST, dont le contact direct, l'échange et la solidarité gardent toute leur importance.

■ *Une politique renforçant la prévention et le contrôle et la fin des régimes spécifiques.*

Dans le cadre de l'audit et de la refonte totale de notre "Système Généralisé de Contrôle", l'ensemble des dossiers de l'Association a été contrôlé.

Cette refonte, renforçant la prévention et le contrôle était absolument nécessaire pour répondre aux exigences de la compagnie de réassurance, mais aussi pour que l'Association puisse préserver le concept de la Garantie des Fonds Déposés, qui, en situation de crise, est un atout majeur pour les Adhérents. Elle a eu aussi pour conséquence, qu'il n'y ait plus de régimes "spécifiques" ou "discriminatoires" à l'APST, la même règle devant être appliquée pour tous. C'est désormais chose faite !

■ *Une présence toujours plus active dans la représentation de l'Association auprès des Pouvoirs Publics et des politiques, notamment auprès des instances européennes.*

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, mais l'a également développé auprès des Élus européens par ses actions de lobbying.

La position de l'APST s'en trouve notamment renforcée par la présidence qu'elle assure pour l'EGFATT qui, déjà reconnue comme interlocutrice de l'industrie européenne du voyage (à côté de l'ECTAA) auprès des instances européennes, est désormais reconnue par l'OMT (Organisation mondiale du Tourisme & institution spécialisée de l'ONU). A ce titre l'EGFATT participe aux groupes de travail ainsi qu'à la Conférence Internationale sur « l'information et la protection des Touristes Consommateurs »

■ *Un partenariat fort avec SNAV - Les Professionnels du Voyage, conforté par une politique d'ouverture vers d'autres institutions.*

L'APST a non seulement continué ses actions communes avec SNAV - les Professionnels du Voyage, mais a tenu également à réaffirmer au sujet de la création d'une fédération regroupant les différentes branches professionnelles du tourisme, « que cette fédération devait se faire impérativement sous son égide ». Egalement, l'année 2012 marquera une étape supplémentaire par l'ouverture à de nouveaux partenariats, dont ATOUT France et le BAR en sont les meilleurs exemples.

■ *Une politique visant à renforcer la visibilité de l'Association auprès du grand public.*

Le Kit mis à disposition des Adhérents a permis de mieux mettre en valeur la garantie de l'APST, avantage exclusif et gratuit pour le client consommateur. Dans une conjoncture où l'aspect informatif et sécuritaire est primordial, une telle action renforce auprès du public, le statut d'Adhérent de l'APST.



Association Professionnelle
de Solidarité du Tourisme

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.