



**Groupement des Unions Nationales des Agences et Organismes de Voyages de l'UE**  
**Group of National Travel Agents' and Tour Operators' Associations within the EU**  
**Association Internationale sans but lucratif**

**Rue Dautzenberg 36/Box 6, B - 1050 Bruxelles, website : [www.ectaa.org](http://www.ectaa.org)  
Tel: + 32.2.644.34.50/Fax: + 32.2.644.24.21, e-mail: [secretariat@ectaa.org](mailto:secretariat@ectaa.org)**

Ref. IL04-317-123 – 29/11/2004

## **RAPPORT D'ACTIVITE**

**Novembre 2003 – novembre 2004**

# Chapitre I: Activités de ECTAA en 2004

## 1. TRANSPORT

### 1.1. Etude de faisabilité sur un nouveau système d'accréditation et de paiement

*Problématique*

ECTAA et GEBTA ont commandité une étude pour évaluer la faisabilité de mettre en place un système plus accessible et plus efficace que celui qui domine actuellement la distribution. Le nouveau système devrait être conçu pour permettre aux agents de payer tous leurs fournisseurs d'une façon plus efficace et moins coûteuse, dans un environnement assurant plus d'équilibre entre les parties et plus orienté vers la rentabilité. Les consultants ont mené une étude de terrain, ils ont rassemblé des informations sur les forces et faiblesses du système actuel et ont recueilli des avis sur les fonctions requises pour un modèle de nouvelle génération. Un Comité de pilotage de ECTAA et GEBTA a été créé pour surveiller le projet et fournir des conseils et des orientations.

*Action/position de ECTAA*

Un panel représentatif d'utilisateurs potentiels, c'est-à-dire des agents de voyages, des tour opérateurs, des consolidateurs, des transporteurs traditionnels, des transporteurs à bas coûts, ainsi que des fournisseurs de systèmes y compris des SIR et des banques ont été interrogés. En parallèle, les Membres de ECTAA et GEBTA ont été invités à apporter leurs contributions et idées par le biais d'un questionnaire.

*Statut du projet et prochaines étapes:*

L'étude de faisabilité sera achevée fin novembre et présentée au Conseil d'Administration de ECTAA et GEBTA début décembre 2004 pour approbation du rapport final et décisions sur les prochaines étapes du projet.

### 1.2. Législation sur le transport aérien

#### 1.2.1 Règlement 261/2004 sur les refus d'embarquement, les annulations et retards

*Problématique*

Ce règlement, établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, remplacera l'actuel règlement 295/91 sur le refus d'embarquement. Le nouveau règlement a été adopté le 26 janvier 2004 et il entrera en vigueur le 17 février 2005. Il octroiera les droits suivants aux passagers:

- 1) En cas de refus à l'embarquement:
  - l'obligation du transporteur effectuant le vol de faire appel à des volontaires qui souhaitent abandonner leur réservation en échange de certains avantages négociés (et également de donner le choix entre un vol alternatif et le remboursement du billet);
  - Si, malgré un appel à des volontaires, un passager est refusé à l'embarquement; il a 3 droits: une indemnisation plus importante (entre 250 et 600€, selon la distance à parcourir)

En plus de l'indemnisation, les passagers qui sont refusés à l'embarquement ont les droits suivants :

- le choix entre un réacheminement et le remboursement du billet ;
- rafraichissements, repas, hôtel.

- 2) En cas d'annulation:

Droit à une indemnisation au niveau fixé pour le refus d'embarquement, sauf si :

- les passagers sont informés deux semaines avant l'heure de départ prévue, ou ;
- s'ils sont informés dans les délais requis et réacheminés à un moment proche de l'heure de départ prévue ;

En outre, en cas d'annulation, les passagers ont deux autres droits :

- repas, rafraichissements et hébergement à l'hôtel lorsque l'annulation contraint le passager à rester au lieu de départ durant une nuit ;
- le choix entre le remboursement et le réacheminement.

3) En cas de retard important:

- repas, rafraichissements et hébergement à l'hôtel lorsque le retard contraint le passager à rester au lieu de départ durant une nuit ;
- remboursement quand le passager est retardé de plus de 5 heures.

IATA a engagé une action en justice contre l'adoption dudit règlement auprès de la Haute Cour de Justice du Royaume-Uni, concernant la validité de l'acte et l'interprétation du droit communautaire sur deux points :

- la conformité du règlement avec la Convention de Montréal, qui limite la responsabilité des transporteurs pour les retards en cas de circonstances exceptionnelles ;
- la violation de la procédure décisionnelle.

*Action/position de ECTAA*

ECTAA a identifié un certain nombre de problèmes potentiels pour la mise en œuvre du règlement, parmi lesquels :

- L'interprétation de certains termes, par exemple « prestations » reçues dans les pays tiers, « confirmation de réservation », « escales », etc . ;
- Le remboursement du ticket au prix d'achat lorsque le prix n'est pas mentionné sur le billet (billet d'un voyage à forfait).
- Contradiction entre les droits conférés respectivement par la directive 90/314 sur les voyages à forfait et le règlement 261/2004 sur les refus d'embarquement, annulations et retards ;
- La responsabilité des tour opérateurs : le Comité juridique de ECTAA recommande de promouvoir l'interprétation que le nouveau règlement sur le refus d'embarquement/annulations/retards impose simplement aux transporteurs aériens effectifs de remplir des obligations envers les passagers et ne concerne pas la relation entre les tour opérateurs et les transporteurs.

*prochaines étapes*

ECTAA envisage de créer un groupe de travail pour établir des lignes directrices sur les aspects problématiques de la mise en oeuvre du nouveau règlement.

### **1.2.2. Projet de directive renforçant les droits et l'information des passagers aériens**

*Problématique*

Suite au crash de l'avion de la compagnie égyptienne Flash Airlines à Charm El-Cheikh l'année dernière, la Commissaire européenne au Transport s'est fixée l'objectif de renforcer la sécurité et la transparence du transport aérien. La Commission a donc préparé une proposition de directive renforçant les droits et l'information des passagers, qui obligerait les compagnies aériennes et les tour opérateurs à informer les passagers de l'identité du transporteur effectif au moment de la réservation et du niveau de sécurité assuré par ce transporteur. Si avant le départ, le passager, le transporteur – ou un transporteur substitué- posait des problèmes de sécurité dénoncés par l'Agence Européenne pour la Sécurité Aérienne, les passagers auraient le droit d'annuler leur contrat ou d'exiger un autre vol retour.

*Action/position de ECTAA*

ECTAA suit de près le travail de la Commission et lui a fait part des problèmes potentiels d'une proposition de législation:

- les tour opérateurs n'ont pas le contrôle des accords entre compagnies

- aériennes (code-sharing, interlining, wet-lease, etc.) ;
- les compagnies aériennes ou aéronefs sont remplacés dans de courts délais pour des raisons techniques ou pour s'adapter aux demandes de capacité ;
- les tour opérateurs ne sont pas en mesure d'évaluer le niveau de sécurité des compagnies aériennes ou des aéronefs, etc ;
- les tour opérateurs ne peuvent pas déterminer l'identité des transporteurs dans leurs brochures, car elle sont publiées un an à l'avance.

*Statut du projet et prochaines étapes:*

La proposition de directive est actuellement en consultation inter-service et elle sera vraisemblablement adoptée sous la nouvelle Commission, éventuellement en novembre ou décembre 2004. ECTAA est en cours d'adoption d'une position commune, et d'autres réunions seront organisées avec la Commission européenne à ce sujet.

### **1.2.3 Le code de conduite sur les SIRs (CRS)**

*Problématique:*

La Commission européenne prépare depuis plusieurs années la révision du règlement 2299/89, instaurant un code de conduite pour l'utilisation de systèmes informatisés de réservation. Les préoccupations principales des agents de voyages relatives à cette révision sont le retrait des éléments d'identification des agents de voyages des MIDTs (Marketing Information Data Tapes), et la participation des transporteurs associés dans tous les SIR.

La Commission européenne a terminé la procédure de consultation des parties intéressées fin 2002. Ensuite, elle a chargé un consultant de conduire une étude sur l'impact de la réforme envisagée, sur la base de laquelle la Commission européenne a préparé une proposition pour un nouveau règlement, qui n'a pas encore été adoptée.

*Position / action de ECTAA:*

ECTAA a été informé en février 2004 de la position de la Commission européenne concernant la révision du code CRS. Les aspects principaux de la révision sont les suivants :

- le retour progressif aux mécanismes de marché. Ce retour se traduit par la suppression de la plupart des dispositions qui imposent un traitement non discriminatoire. Cependant, les règles de participation obligatoire des transporteurs associés (qui ont une part du capital d'un SIR) seraient maintenues dans les marchés nationaux dans lesquels les transporteurs associés sont leaders;
- la suppression dans les Marketings Information Data Tapes (MIDTs) des informations permettant l'identification des agents de voyages ;
- la suppression des règles détaillées sur l'affichage des informations par les SIR et sur l'utilisation des moyens de distribution par les agents de voyages, tout en conservant l'exigence d'un affichage neutre.

Ayant appris que les compagnies aériennes faisaient un lobbying actif contre la règle de participation obligatoire des transporteurs associés, ECTAA a écrit à Mme Loyola de Palacio, Commissaire européen aux transports, en insistant sur la nécessité de maintenir la participation des transporteurs associés dans tous les SIR. ECTAA a également rappelé que tout élément d'identification des agents de voyages dans les MIDTs devait être supprimé.

En juin 2004, la Commission a organisé une consultation additionnelle concernant les effets sur le marché communautaire européen de la dérégulation opérée par les autorités américaines depuis le 31 janvier 2004. Plus précisément, la Commission demandait si la dérégulation aux Etats-Unis nécessite que la règle de participation obligatoire des transporteurs associés soit supprimée dans

l'Union européenne. ECTAA a répondu à la consultation en expliquant les implications néfastes de l'élimination de la règle de participation obligatoire des transporteurs associés pour les agents de voyages et les consommateurs.

*Prochaines étapes:* La publication de la proposition de règlement a été retardée pour diverses raisons, parmi lesquelles la mise en place de la nouvelle Commission européenne, la question de la protection des données lors des transferts de PNR et peut-être l'attente que les transporteurs associés actuels se retirent du capital de leur SIR (AMADEUS).

Lorsque la proposition de règlement visant à amender le règlement 2299/89 instaurant un code de conduite pour l'utilisation de systèmes informatisés de réservation sera publié, elle sera soumise à l'examen du Conseil et du Parlement, conformément à la procédure de co-décision.

#### **1.2.4 Comité Affaires Aériennes**

*Sujets traités* Le Comité Affaires Aériennes s'est réuni deux fois en 2004, le 28 juin et le 5 octobre. Les réunions du Comité Affaires Aériennes ont permis de se concentrer sur l'étude de faisabilité pour un nouveau système d'accréditation et de paiement (voir point 1.1) et le suivi de la plainte ECTAA/GEBTA introduite après de la Commission européenne contre IATA et les compagnies aériennes membres de IATA (voir point 2.2). D'autres questions également importantes concernent le règlement sur les refus à l'embarquement, annulations et retards (voir point 1.2.1.), ainsi que la proposition de directive renforçant les droits et l'information des passagers (voir point 1.2.2). De plus, le Comité affaires aériennes a abordé les questions liées au transfert des données incluses dans le PNR (voir point 4.3) et au changement des politiques commerciales des compagnies aériennes (voir point 1.2.5), etc.

#### **1.2.5 Les politiques commerciales des compagnies aériennes**

*Problématique:* L'industrie du transport aérien change rapidement: la majorité des compagnies aériennes européennes ont réduit le niveau de leur commission, qui ne sont pas viables pour les agents de voyages (0 ou 1% de commission). Les agents de voyages ont commencé à facturer des frais de dossier aux consommateurs pour compenser cette perte de revenus. Les Membres de ECTAA ont négocié différentes solutions avec leur compagnie aérienne nationale pour gérer les frais de dossier appliqués pour l'émission d'un billet (l'inclure dans une case spéciale du billet d'avion réservée aux taxes, facturation séparée, etc.).

*Position / action de ECTAA:* ECTAA a suivi avec attention le développement de ces politiques commerciales et a mis en œuvre un certain nombre d'actions:

- elle fournit une assistance à un certain nombre de ses membres dans leurs actions en justice contre leur transporteur aérien national pour abus de position dominante. Ainsi DRF (Association Nationale Danoise des Agents de Voyages et Tour Opérateurs) a déposé en 2003 une plainte auprès des autorités danoises contre SAS, au motif que le système de tarifs nets de SAS n'était pas conforme à l'article 9 du Contrat d'Agence de Vente de Passage de IATA, concernant la rémunération. Considérant l'importance de la question de la rémunération des agents en Europe, ECTAA a soutenu financièrement cette procédure. En septembre 2004, la Court suprême a rejeté en appel la plainte de DRF concernant le système de tarifs nets, mais elle a également établi que dans le cadre du modèle de tarifs nets, les compagnies aériennes doivent facturer des frais de services sur leurs ventes directes au consommateur final.
- elle informe ses Membres des solutions mises en place au niveau nationale en matière de frais de dossier et a demandé à IATA d'examiner la possibilité

d'introduire une case dans le billet d'avion pour y inclure les frais de dossier.

- elle assiste les Membres dans leur lutte contre les pratiques commerciales déloyales des compagnies aériennes, telles que l'impossibilité d'avoir accès aux tarifs publiés par les compagnies aériennes sur leur site internet, le retrait par les compagnies aériennes de certains tarifs de tous les SIR, etc.

### **1.2.6. Accès aux tarifs aériens**

*Problématique*

La Commission européenne a lancé en décembre 2003 une investigation sur les pratiques tarifaires de 18 compagnies aériennes européennes, en réponse à un nombre croissant de plaintes de citoyens qui estiment avoir été victimes de discrimination selon leur pays de résidence lors de l'achat de billets d'avion, en particulier via internet. La Commission a conclu en juin 2004 que les différences de tarifs fondées sur le pays de résidence dans les ventes internet avait en majeure partie disparu.

*Action/position de ECTAA*

ECTAA a été informé du fait que l'investigation de la Commission a consisté en grande partie à demander aux compagnies si elles faisaient payer un prix différent aux résidents des divers pays de l'Union européenne, pour un même vol. La Commission a tiré ses conclusions des réponses des compagnies aériennes. De plus, l'investigation ne concernait que les ventes directes aux consommateurs sur internet.

ECTAA a informé la DG Transport et la DG Concurrence que l'accès aux tarifs demeure une préoccupation majeure pour les agents de voyages, car ils n'ont pas un accès égal aux tarifs à travers l'Europe.

*Statut du projet et prochaines étapes:*

Dans le but de trouver une solution finale à la question de l'accès aux tarifs, la Commission étudie la possibilité d'adopter un instrument législatif pour assurer un égal accès aux tarifs aux agents de voyages et aux consommateurs dans toute l'Europe.

### **1.3. Transport ferroviaire**

*Problématique:*

La Commission européenne a publié en mars 2004 une proposition de règlement sur les droits et obligations des passagers ferroviaires internationaux, dans le cadre du troisième paquet sur le transport ferroviaire. Les éléments principaux de cette proposition sont les suivants :

- des exigences minimum d'informations à fournir aux passagers avant, pendant et après le voyage ;
- la responsabilité des entreprises ferroviaires en cas d'accident, de retard ou d'annulation des services ;
- l'assistance aux personnes à mobilité réduite ;
- la mise en place d'un mécanisme de plainte.

*Position / action de ECTAA:*

ECTAA continue à suivre les développements de cette proposition, et tiendra les Membres informés.

## **2. POLITIQUE DE LA CONCURRENCE**

### **2.1. La révision des règles européennes de la concurrence depuis le 1<sup>er</sup> mai 2004**

*Problématique*

La Commission européenne a révisé l'application du droit de la concurrence en vue de décentraliser le système et d'en améliorer l'efficacité. Le règlement européen 1/2003, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> mai 2004, modifie donc l'application de l'article 81 (sur l'interdiction et l'exemption des ententes) et l'article 82 (sur les abus de position dominante) du traité CE.

S'agissant des règles sur les ententes, l'ancien système de pré-notification des accords d'entente à la Commission européenne, qui était seule compétente pour octroyer les exemptions, est remplacé par un système sans notification préalable, ni attribution préalable d'exemption individuelle. Dans le cadre de la nouvelle procédure, toutes les entreprises qui concluent un accord doivent effectuer elle-même l'évaluation de la conformité de leur accord avec les règles sur les ententes. Dans le nouveau système, une plainte peut être déposée contre un accord sur la base du droit européen de la concurrence auprès de la Commission européenne, mais aussi auprès des autorités et des juridictions des Etats membres, qui coopèrent au sein d'un réseau. Pour traiter de telles plaintes, les autorités nationales peuvent, comme la Commission européenne, appliquer l'intégralité de l'article 81 du Traité CE (règles sur l'interdiction et sur l'exemption).

*Action/position de ECTAA*

ECTAA a informé les Membres et a publié un communiqué de presse sur les implications de cette révision pour IATA, qui ne pourra plus obtenir le bénéfice d'une exemption préalable. Comme tout autre entreprise, IATA doit dès à présent fonctionner sans exemption. Dans le cas particulier de IATA il est important de noter que l'exemption du Programme des Agences Passagers a expiré en 1998. IATA a fait depuis lors une demande pour obtenir une nouvelle exemption, mais la Commission européenne a rejeté cette demande, dans la mesure où certains aspects du Programme pourraient enfreindre le droit de la concurrence. En l'occurrence, IATA est déjà confrontée à une plainte déposée auprès de la Commission européenne par ECTAA et GEBTA

*Statut du projet et prochaines étapes:*

Ainsi depuis le 1<sup>er</sup> mai 2004, le Programme IATA des Agences Passagers est exposé à toute action en Justice devant les autorités nationales dans l'UE élargie. On peut noter qu'au sein du réseau constitué par les autorités nationales de la concurrence et la Commission européenne, cette dernière sera vraisemblablement en charge des plaintes contre le Programme des Agences Passagers pour l'Europe. Cependant, tout agent de voyages ou toute personne intéressée, peut introduire une action en Justice auprès de ses autorités et juridictions nationales si le Programme IATA des Agences Passagers enfreint les règles de la concurrence.

### **2.2. Plainte de ECTAA/GEBTA contre IATA et les compagnies aériennes Membres de IATA**

*Problématique:*

Le 18 octobre 2002, ECTAA et GEBTA ont introduit une plainte à l'encontre de IATA et des compagnies aériennes membres de IATA auprès de la Commission européenne, pour violation des règles européennes de la concurrence, établies dans les articles 81 et 82 du Traité CE. En juin 2003, reconnaissant que notre plainte était manifestement fondée, la Commission européenne a fait parvenir à IATA une lettre d'avertissement, dans laquelle elle indique qu'elle estime que le Programme Agence Passager méconnaît les règles européennes de concurrence

dans 4 domaines:

- Le caractère national des critères d'accréditation, notamment en matière de garantie financière et de qualifications professionnelles a pour effet de fractionner le marché intérieur. D'autre part, certaines règles IATA ne sont plus adaptées à la façon dont l'agent de voyages gère actuellement ses affaires. La Commission a dès lors recommandé à IATA de revoir les critères et les règles relatives à l'obtention et au maintien de l'accréditation en collaboration avec les agents de voyages européens.
- Les règles relatives à l'émission des billets via les STPs (Satellite Ticket Printer) ont pour effet de fragmenter le marché intérieur.
- L'organisation nationale des BSPs a également pour effet de fragmenter le marché intérieur et doit être revue.
- Les règles tarifaires entraînent des différences de tarifs selon la localisation de l'agent de voyages. La Commission estime que ces règles applicables aux tarifs publiés de IATA doivent disparaître.

*position / action de  
ECTAA:*

ECTAA et GEBTA ont d'abord fait parvenir à IATA une proposition visant à amender les termes de référence de l'Euroforum, afin que la tâche de réviser les critères d'accréditation et les autres règles IATA lui soit confiée. La PAConf n'a pas retenu la proposition de ECTAA/GEBTA et a décidé de créer un groupe ad hoc, ultérieurement nommé le « Accreditation Review Group ». Sur le conseil de leur avocat, ECTAA/GEBTA ont accepté le principe de participer à ce groupe ad hoc, pour autant que ses termes de référence soient modifiés. En particulier, ECTAA et GEBTA ont exigé que l'accord auquel aboutirait le groupe ad hoc soit définitif et approuvé tel quel par la PAConf. IATA a refusé de fournir ces garanties.

En mars 2004, la Commission européenne a organisé une réunion tripartite avec elle-même, ECTAA/GEBTA et IATA afin d'entamer la révision. En vue de cette réunion, ECTAA a préparé une liste des points nécessitant une révision dans le Programme IATA Agences de Passage, en considération des griefs soulevés par la Commission. La réunion a apporté des clarifications sur les quatre points soulevés par la Commission. Concernant les critères d'accréditation, la Commission européenne a invité les parties à négocier des critères minimum et harmonisés. Pour les autres griefs, la Commission a précisé qu'elle continuerait à investiguer elle-même.

IATA et ECTAA/GEBTA ont donc passé en revue les critères d'accréditation dans le cadre de l'Accreditation Review Group. Concernant les critères sur le personnel et les locaux, le groupe a abouti à une simplification fructueuse des exigences, qui a obtenu l'aval des parties et qui été présentée à la Commission en juillet 2004. Des changements ont également été négociés concernant la sécurité, les procédures de changements, les conséquences de la non-conformité aux critères, mais ces amendements sont insuffisants selon ECTAA et GEBTA. Concernant les critères financiers, les parties ont décidé de maintenir les critères locaux, mais il n'y a pas eu de discussion approfondie sur la possibilité de créer des critères harmonisés pour les agences qui opteraient pour une accréditation européenne. A ce sujet, ECTAA et GEBTA considèrent qu'il est essentiel de mettre en place une accréditation unique pour l'Europe, en tant qu'option alternative à l'accréditation locale pour les agents qui opèrent sur plusieurs marchés. IATA et les compagnies aériennes ont accepté d'évoquer cette question, mais sans s'engager jusqu'à présent à atteindre un résultat.

Concernant l'accès aux tarifs, IATA a annoncé qu'à partir du 15 janvier 2005, les indicateurs de ventes internationales (SITI, SITO, SOTI, SOTO) seront supprimés dans les règles tarifaires IATA. Ceci implique que les tarifs IATA ne dépendront plus de la localisation des agents de voyages. Cependant, cela n'affectera pas

l'accès différencié aux tarifs individuels des compagnies aériennes.

Une autre réunion tripartite avec la Commission européenne, IATA et ECTAA/GEBTA a eu lieu le 18 octobre 2004. La Commission européenne a invité les parties à achever les négociations sur les points de divergence avant le 15 février 2005. Après cette date, la Commission évaluera les résultats finaux des négociations dans le cadre de la plainte.

*Prochaines étapes:* Les négociations avec IATA vont donc être poursuivies sur l'accréditation, notamment pour la création d'une accréditation unique pour l'Europe. La Commission a également demandé aux parties de négocier et d'initier un projet-pilote pour permettre aux agents de voyages de facturer et de payer toutes leurs ventes européennes auprès d'un seul BSP. Enfin concernant l'accès aux tarifs, la Commission étudie la possibilité d'adopter un instrument législatif pour assurer un égal accès aux tarifs à travers l'Europe.

ECTAA reste en contact permanent avec la Commission européenne pour l'informer de l'évolution des discussions avec IATA.

### **2.3. Consultation sur le renouvellement du règlement 1617/93 concernant les conférences IATA sur les tarifs et les créneaux horaires**

*Problématique* Le règlement 1617/93 du 25 juin 1993, qui prévoit une exemption par catégorie pour les conférences sur les tarifs pour le transport de passagers et l'attribution de créneaux horaires était applicable jusqu'au 30 juin 2001. Après avoir organisé une consultation sur les avantages des conférences tarifaires IATA, la Commission européenne a décidé de prolonger l'exemption jusqu'au 30 juin 2002 puis jusqu'au 30 juin 2005.

En juillet 2004, la Commission a organisé une nouvelle consultation pour déterminer si elle doit prolonger ou modifier l'exemption et son champ d'application.

*Action/position de ECTAA* En réponse à la consultation, ECTAA a expliqué l'importance de l'interlining et la nécessité de disposer d'un système global pour l'interlining. ECTAA a précisé que le système actuel de conventions, de chambre de compensation, de répartition et de conférences tarifaires fonctionne. Cependant, il ne comporte pas d'avantages notables pour les consommateurs, et il a un effet d'inflation sur les tarifs. Ainsi, il pourrait être opportun d'examiner si un système moins restrictif pourrait remplir les mêmes fonctions que celles que remplit actuellement le système IATA.

*Statut du projet et prochaines étapes:* ECTAA coopère étroitement avec la DG Concurrence, notamment pour fournir des données sur l'utilisation des tarifs IATA et de l'interlining IATA. La Commission européenne publiera en 2005 une proposition pour la prolongation ou la révision du règlement 1617/93.

## **3. RELATIONS AVEC IATA**

### **3.1. Euroforum et GCC**

*Problématique:* Depuis 1998, l'Euroforum et depuis 2000, le GCC ont été constitués pour favoriser le dialogue entre les agents de voyages et les compagnies aériennes.

*position / action de ECTAA:* L'Euroforum s'est réuni trois fois en 2004, le 3 mars, le 28 avril et le 21 juillet 2004, pour apporter des commentaires et recommandations concernant les ordres du jour et résultats de la PAConf spéciale et de la PAConf annuelle (voir point 3.2).

Le GCC s'est réuni deux fois en 2004, le 24 mars et le 15-16 septembre 2004. Le GCC a passé en revue les résultats de la PAConf spéciale et la PAConf annuelle. Il a abordé les questions des développements du cadre réglementaire en Europe, de la représentation de l'industrie du voyage au GCC, de l'éventuelle modification de la Résolution sur le Travel Agency Commissioner, de l'émission d'ADM et de l'inclusion des frais des agents de voyages sur le billet. Le GCC a également discuté de la simplification du Programme des Agences de Passage et a mis en place un groupe de travail pour porter plus loin cette initiative. Ce groupe de travail du GCC s'est réuni le 27-28 octobre 2004 et a étudié une révision potentielle du rôle des agents de voyages dans les procédures de décision du Programme.

*Statut du projet et prochaines étapes:*

ECTAA assiste aux réunions du GCC et de l'Euroforum pour faire des progrès sur les points qui préoccupent les Membres. Les réunions n'ont pas donné de résultats tangibles.

### **3.2. Conférence Agences Passagers (PAConf)**

*Problématique:*

En mars 2004, une PAConf spéciale a été organisée pour adopter des changements présentés comme immédiatement requis en raison de l'absence d'exemption en droit de la concurrence européen à partir du 1<sup>er</sup> mai 2004. La PAConf spéciale a adopté les changements suivants :

- les APJC ne déterminent plus les critères objectifs locaux, et ne feront plus que des recommandations à la PAConf sur ces critères ;
- La procédure de règlement au comptant (cash basis) n'est plus applicable dans l'UE, l'EEE et la Suisse dans le cadre du Programme IATA, mais les compagnies aériennes peuvent décider de l'appliquer individuellement ;
- La Résolution 832 section 2, sur la facturation et le règlement adressés directement aux membres en dehors du BSP, n'est plus applicable dans l'UE, l'EEE et la Suisse.

En juillet 2004, la PAConf annuelle a abordé de nombreux sujets qui concernent les agents de voyages, en particulier l'adoption d'une nouvelle Résolution 818 pour l'Europe sur les réglementations des agences de vente. A ce sujet, la PAConf n'a pas pris en considération la recommandation faite par l'Euroforum de ne pas adopter cette résolution, car elle traite de questions qui sont actuellement examinées par la Commission européenne dans le cadre la plainte de ECTAA/GEBTA. La Paconf également voté la modification du manuel BSP, de la résolution sur les fournisseurs de services électroniques de réservations, des résolutions sur les imprimantes périphériques et emplacements de livraison de billets, la modification des résolutions sur le code de conduite pour l'émission des ADM, la limitation des moyens pour recueillir les numéros de carte de crédit et l'étude d'un éventuel système pour les frais de services des agents de voyages (TASF).

*position / action de ECTAA:*

ECTAA a fait une présentation à la PAConf spéciale, notamment pour demander le maintien de la compétence des APJC et ECTAA a fait de fortes recommandations sur différents points à IATA et aux compagnies aériennes dans le cadre de l'Euroforum. Néanmoins, les recommandations de ECTAA et les recommandations de l'Euroforum n'ont pas été traduites dans les décisions de la PAConf.

### **3.3. Agent Debit Memo (ADM)**

*Problématique:*

Les ADMs sont devenus un sujet de préoccupation majeur pour les agents de voyages avec la multiplication des contestations entre agents de voyages et compagnies aériennes, par exemple sur l'application de la commission 0 aux vols en partance des Etats-Unis, le calcul de la commission due dans les ADM, les

surcoûts liés au carburant, etc.

Le Programme IATA agences de passage comporte un Code de Bonne Conduite pour l'utilisation des ADMs (Resolution 850m), mais il n'a pas valeur obligatoire pour les compagnies aériennes, et ses dispositions sont minimales.

*position / action de  
ECTAA:*

ECTAA estime que le Code de Bonne Conduite pour l'émission des ADMs adopté par la PAConf n'est pas satisfaisant car il n'interdit pas aux compagnies aériennes de facturer des ADM de manière abusive. ECTAA a fait part de son mécontentement à IATA, mais la PAConf n'a pas suivi les recommandations faites lors des Euroforum sur cette question.

ECTAA a travaillé sur des demandes d'informations et de conseils au sujet des ADM, en collaboration avec le « Travel Agency Commissioner », qui est en charge de résoudre les conflits entre les agents accrédités IATA et les compagnies aériennes. Le Travel Agency Commissioner a fourni les lignes directrices suivantes à ECTAA :

- les agents ont le droit de contester tout ADM qui n'est pas justifié ;
- il est recommandé d'utiliser un compte bloqué pour consigner le montant des ADM contestés ;
- un ADM correctement contesté ne doit pas donner lieu à une action en défaut de IATA.

ECTAA a également invité le Travel Agency Commissioner à faire une présentation au sujet des ADM lors de la réunion bi-annuelle de ECTAA du 2-3 décembre 2004 à Malte.

## **4. POLITIQUES DES CONSOMMATEURS ET DU MARCHÉ INTERIEUR**

### **4.1. Les activités du Comité juridique**

*Problématique:* Le Comité juridique s'est réuni deux fois cette année, en mai et en octobre 2004. Il s'est penché sur le suivi de la plainte de ECTAA/ GEBTA contre IATA et sur les négociations conduites avec IATA. Parmi les autres dossiers d'importance figurent les procédures judiciaires contre SAS (voir point 1.2.5) et le nouveau règlement sur les refus d'embarquement, les annulations et retards (voir point 1.2.1). Concernant la directive sur les voyages à forfait, le Comité juridique a mis en place un groupe de travail pour préparer la révision de la directive qui devrait être initiée dans deux ans (voir point 4.2). Le Comité juridique a également examiné la protection des données PNR transférées aux Etats-Unis (voir point 4.3), la proposition de directive sur les pratiques commerciales déloyales et la proposition de directive concernant les services dans le marché intérieur (voir point 4.5).

### **4.2. La Directive sur les voyages à forfait**

*Problématique:* La Commission européenne prévoit de réviser la directive voyages à forfait dans deux ans, dans le cadre d'une stratégie globale de révision du droit communautaire de la consommation. Au stade actuel, la Commission a lancé des études concernant l'acquis en matière de protection des consommateurs, et le marché des voyages à forfait. Ensuite, les acteurs de l'industrie, y compris ECTAA, seront impliqués dans les travaux préparatoires de la révision. La proposition de révision devrait être publiée fin 2006.

La Commission a informé ECTAA que la révision visera à adapter la directive à la réalité du marché, notamment du marché en ligne et aux offres de forfaits dynamiques. La Commission considère que la différence de traitement actuelle entre les voyages à forfait traditionnels et les voyages à forfait dynamiques en ligne constitue non seulement une menace pour la protection des consommateurs, mais aussi une distorsion de concurrence au détriment des tour opérateurs et agents de voyages. La révision impliquera probablement un réexamen de la définition du voyage à forfait.

*Position / action: de ECTAA* Le Comité juridique de ECTAA a souligné l'importance d'établir une approche cohérente sur la révision de la directive sur les voyages à forfait, en vue d'assurer un lobbying efficace.

*prochaines étapes.* Le Secrétariat continuera à surveiller tout développement concernant cette révision, contactera la DG Entreprise pour obtenir son soutien et organisera une réunion avec la Commission européenne en janvier 2005.

Un groupe de travail consacré à la future révision de la directive voyages à forfait, et ouvert à tous les Membres du Comité Juridique, se réunira le 17 février 2005, en vue de discuter des positions des Membres sur la révision et de trouver une position commune.

### **4.3. Le transfert de données PNR pour les vols entre l'Union européenne et les Etats-Unis**

*Problématique:* En mai 2004, les Etats-Unis et l'UE ont conclu un accord sur le transfert de données pour les vols transatlantiques. La Commission européenne et le Conseil

ont considéré que l'accord assure un niveau adéquat de protection des données personnelles contenues dans le PNR. Cependant, le Parlement européen est d'avis contraire, et il a introduit une action auprès de la Cour de Justice des Communautés européennes en vue d'obtenir l'annulation de l'accord UE/USA. La Cour prendra des mois, voire des années pour rendre sa décision. Entre-temps, l'accord est entré en vigueur le 28 juin 2004.

L'accord prévoit que chaque compagnie aérienne qui opère des vols de passagers au départ ou à destination des Etats-Unis, doit fournir au Bureau des douanes et de la protection des frontières des Etats-Unis (US Custom and Border Protection – CBP) l'accès électronique aux données PNR dans la mesure où elles sont contenues dans le système de réservation du transporteur. Le CBP peut avoir accès à 34 types de données, y compris le nom, l'adresse et les renseignements sur la carte de crédit, etc. Ces données doivent en principe être utilisées exclusivement pour combattre le terrorisme et les infractions affiliées. Les données seront stockées pendant une durée de 3.5 ans, portée à 8 ans si les données sont consultées manuellement pendant les premières 3.5 années.

*Position / action de ECTAA:*

ECTAA a suivi de près ce dossier, et assisté à une réunion technique organisée par la Commission en novembre 2003 pour discuter des modalités du passage d'un système où les données sont récupérées (donnant aux autorités américaines accès aux données du PNR) à un système où les données sont transmises (transfert de données spécifiquement sélectionnées du PNR).

En avril 2004, la Commission européenne a fourni des directives à ECTAA sur la mise en œuvre de l'accord, concernant l'information des passagers. En pratique, la Commission recommandait l'utilisation d'une notice pour informer les passagers du transfert de leurs données personnelles. Le Comité juridique de ECTAA a proposé une formulation différente pour cette notice, en vue d'assurer que les passagers consentent au transfert de leurs données personnelles. En octobre 2004, la Commission a modifié ces instructions, et elle recommande d'utiliser une autre notice, avec en complément un document de réponses aux questions fréquemment posées par les passagers, qui ont été rédigés par le groupe de protection des données au sein de la Commission européenne.

#### **4.4. Les guides touristiques**

*Problématique:*

En vertu de la législation et de la jurisprudence européenne, les Etats membres ne peuvent pas exiger des guides accompagnant des groupes de touristes de détenir des qualifications nationales spécifiques du pays dans lequel ils accompagnent leur groupe. Cependant, la Cour de Justice des Communautés Européennes a prévu une exception à ce principe pour les « musées ou monuments historiques susceptibles de n'être visités qu'avec un guide professionnel spécialisé ». Malheureusement, dans de nombreux cas, cette exception a été interprétée de façon à ce que des villes entières ou centres historiques ne puissent être visités qu'avec des guides qui détiennent des qualifications nationales spécifiques.

*Position / action de ECTAA:*

ECTAA œuvre depuis longtemps pour la suppression des barrières aux activités des guides dans d'autres Etats membres, en attirant l'attention de la Commission européenne et du Parlement européen et en leur demandant d'agir.

Dans le domaine de la reconnaissance des qualifications, une proposition de directive est passée en première lecture au Parlement en février 2004. Le Parlement européen a voté un amendement concernant spécifiquement la qualification des guides touristiques en Grèce. L'association grecque HATTA et ECTAA ont écrit à la Commission européenne à ce sujet. La Commission a retiré

cet amendement dans une version modifiée de la proposition de directive sur la reconnaissance des qualifications.

Par ailleurs, ECTAA a fait une présentation sur les barrières aux activités des guides touristiques au Forum Européen du Tourisme organisé par la Commission européenne les 14-16 octobre 2004 à Budapest, en dénonçant l'un des obstacles les plus flagrants à la liberté de prestation de services touristiques.

En octobre 2004, la Commission a officiellement demandé à l'Italie de cesser d'empêcher les guides touristiques d'autres États membres voyageant avec un groupe de touristes d'assurer leur fonction de guide pour leur groupe sur certains sites italiens. Plus précisément, la Commission européenne demande à l'Italie de modifier ses règles d'identification des sites historiques où les visiteurs doivent être guidés par un guide en possession de qualifications nationales spécifiques.

*Statut du projet et prochaines étapes:*

La Commission décidera dans les mois à venir si l'Italie s'est conformée de façon satisfaisante à la demande formelle ou si elle doit être déférée devant la Cour européenne de Justice.

Par ailleurs, ECTAA continue de suivre la proposition de directive sur la reconnaissance des qualifications.

#### **4.5. Proposition de directive sur les services dans le marché intérieur**

*Problématique:*

La Commission européenne a publié une proposition de Directive relative aux services dans le marché intérieur le 13 janvier 2004. Cette proposition concerne les services en général, des services de santé aux loisirs, y compris les services de voyages, fournis à des entreprises ou à des consommateurs. L'objectif de la proposition est de supprimer les obstacles qui entravent la réalisation d'un véritable marché intérieur des services, en facilitant l'établissement des prestataires de services dans un autre Etat Membre et la libre prestation de services dans un autre Etat Membre.

Les aspects principaux de la proposition sont les suivants :

- pour l'établissement, les prestataires de services seraient soumis à la loi du pays d'accueil, mais les Etats Membres devraient simplifier leurs procédures d'établissement ;
- pour la prestation de services, les Etats membres veilleraient à ce que les prestataires soient soumis uniquement aux dispositions nationales de leur Etat membre d'origine, mais la proposition prévoit de nombreuses exceptions à ce principe ;
- la généralisation du guichet unique pour accomplir toutes les procédures nécessaires à l'exercice d'une activité ;
- l'application des mêmes conditions d'utilisation des services aux destinataires ressortissants de l'Etat membre du prestataire et aux destinataires des autres Etats membres.

La proposition suscite de nombreuses controverses, notamment sur l'application des lois du pays d'origine.

*Action de ECTAA:*

Le Comité juridique a examiné cette proposition et a conclu que la majorité de ses Membres est en faveur de la proposition, à condition que la directive n'entraîne pas la dépréciation des professions d'agent de voyages et de tour opérateur, que les entreprises soient soumises à des règles équivalentes, et que les consommateurs bénéficient d'un niveau de protection uniforme à travers l'Europe.

Le Secrétariat a fait circuler en août 2004 un questionnaire sur les points de discussion principaux de la proposition.

ECTAA a écrit à la Commission européenne et aux Membres impliqués du Parlement européen pour les informer des commentaires du Comité juridique de ECTAA et des positions et préoccupations des Membres. ECTAA a également fait valoir que certains aspects de la proposition sont déjà règlementés dans la Directive sur les voyages à forfait (obligations d'information, garantie financière), et qu'il serait préférable de maintenir une unicité des règles sur ces aspects pour les voyages à forfait.

*Statut du projet et  
prochaines étapes:*

La proposition de Directive est soumise à la procédure de co-décision et la première lecture du Parlement européen devrait avoir lieu en février 2005. ECTAA suivra de près les développements de la proposition.

## 5. POLITIQUE D'ENTREPRISE ET DU TOURISME

### 5.1. Communication de la Commission européenne 'Une approche coopérative pour l'avenir du tourisme européen'

*Problématique:* Le 13 novembre 2001, la Commission européenne a adopté une Communication intitulée "Une approche coopérative pour l'avenir du tourisme européen", qui énumère un certain nombre de mesures à mettre en œuvre par la Commission européenne, comme l'organisation d'un Forum annuel du tourisme, le développement de l'Agenda 21 pour le tourisme européen, l'utilisation d'indicateurs de qualité, le développement de statistiques et des "tourism satellite accounts", etc. La Commission a mis en œuvre une série d'initiatives dans le cadre de cette Communication.

*ECTAA position / action:* ECTAA participe régulièrement à des réunions de consultation organisées par l'Unité tourisme de la DG entreprise, qui ont pour objectif d'informer l'industrie des actions entreprises par l'Unité tourisme et d'établir un dialogue.

ECTAA s'implique sur différents plans:

- ECTAA a proposé des candidats pour le Groupe sur la Durabilité du Tourisme établi en vertu de l'une des mesures proposées dans la Communication sur l'avenir du tourisme (voir ci-dessus). La Commission décidera qui siègera dans ce groupe. Ce groupe aura la mission de rédiger un cadre détaillé des actions, attribuant des activités spécifiques aux parties prenantes, et comprenant un calendrier de mise en œuvre.
- ECTAA a participé au 3<sup>ème</sup> Forum pour le tourisme européen qui a eu lieu les 15-16 octobre 2004 à Budapest. ECTAA a envoyé des orateurs sur « Les nouveaux facteurs de demande dans le Tourisme », « Les obstacles à la libre prestation de services des guides touristiques », et « L'impact des transporteurs à bas coûts sur la demande touristique ».
- ECTAA a contribué à un certain nombre d'études, telle que l'étude sur la Durabilité du Transport et du Tourisme (MusTT).

*Prochaines étapes:* ECTAA suivra les différentes actions énumérées dans la Communication, et espère participer au Groupe sur la Durabilité du Tourisme.

### 5.2. Le Tourisme dans le nouveau Traité

*Problématique:* Après deux ans de discussions, les Etats membres ont finalement trouver un accord en juin 2004 sur un projet de Traité établissant une Constitution pour l'Europe, qui doit être ratifiée par tous les Etats membres. En vertu du projet de Constitution, le Tourisme figure de nouveau dans « les domaines où l'Union peut décider de mener une action de coordination de complément ou d'appui ». Cependant, il est également précisé que « l'Union complète l'action des Etats Membres dans les secteurs du tourisme, notamment en promouvant la compétitivité des entreprises de l'Union dans ce secteur. A cette fin, l'action de l'Union vise à :

- (a) encourager la création d'un environnement favorable au développement des entreprises dans ce secteur ;
- (b) favoriser la coopération entre Etats membres, notamment par l'échange des bonnes pratiques.

La loi ou la loi-cadre européenne établit les mesures spécifiques destinées à compléter les actions menées dans les Etats membres afin de réaliser les objectifs visés au présent article, à l'exclusion de toute harmonisation des dispositions législatives et réglementaires des Etats membres. »

*Position / action de ECTAA:* ECTAA a soutenu l'inclusion du tourisme dans la nouvelle Constitution, dans la mesure où les actions de soutien ont pour objectif de soutenir les aspects entrepreneuriaux de l'industrie du tourisme, et dans le but ultime d'améliorer la compétitivité du secteur européen du tourisme.

*Statut de la procédure législative et prochaines étapes:* ECTAA rencontrera le nouveau Commissaire à l'Entreprise, qui est responsable du Tourisme, en février 2005 pour discuter de la signification et des implications des dispositions de la Constitution pour le secteur du Tourisme.

## **6. L'EXPLOITATION SEXUELLE DES ENFANTS A DES FINS COMMERCIALES**

*Problématique:* L'exploitation sexuelle des enfants à des fins commerciales

*Position / action de ECTAA:* ECTAA continue à participer aux réunions du Groupe de Travail de l'OMT pour protéger les enfants contre leur exploitation sexuelle dans le tourisme, afin de rester informé de toutes les initiatives prises dans ce domaine et d'informer les Membres en conséquence.

## **7. AFFAIRES FISCALES**

### **7.1. Révision du système de taxation à la marge**

*Problématique:* Le 8 février 2002, la Commission a adopté une proposition de directive modifiant la directive 77/388/CEE en ce qui concerne le régime spécial de taxation des agents de voyages, en vue de simplifier, moderniser et d'assurer l'application harmonieuse des dispositions communautaires dans les différents Etats membres. Après près de deux ans de négociations dans le groupe de travail du Conseil, les Etats membres n'ont pas trouvé d'accord sur un texte commun sous la présidence italienne de décembre 2003. La révision de l'article 26 n'a pas été reprise dans les programmes de travail des deux présidences suivantes du Conseil en 2004, c'est-à-dire les présidences de l'Irlande et des Pays Bas. Cependant, la Commission européenne a indiqué que si cette proposition de directive était bloquée, elle initierait des recours en manquement contre tous les pays qui n'appliquent pas correctement l'article 26 à l'heure actuelle, ce qui concernerait 11 Etats parmi les 15 plus anciens Etats membres.

*Position / action de ECTAA:* Les Membres de ECTAA sont favorables à la proposition de directive, dans la mesure où il est garanti qu'elle comporte certaines dispositions, notamment :

- la possibilité d'appliquer le régime de TVA normal pour les ventes aux personnes taxables ;
- la répartition de la marge pour refléter le taux de TVA applicable aux éléments respectifs composant le forfait.

*Statut de la procédure législative et prochaines étapes:* Il est probable que le Ministère des Taxes et des Douanes du Royaume-Uni reprendra la révision de l'article 26 dans son programme de travail pour la présidence du Conseil assuré par le Royaume-Uni lors de la deuxième moitié de 2005. Dans cette perspective, les Membres de ECTAA travaillent sur une position commune de l'industrie à remettre aux autorités du Royaume-Uni.

### **7.2. Révision des règles sur le lieu de prestation des services (article 9 de la 6<sup>ème</sup> directive TVA)**

*Problématique:* En décembre 2003, la Commission européenne a adopté une proposition de

directive amendant la directive 77/388/EEC concernant le lieu de prestation des services. En vertu de l'article 9 proposé, la règle principale pour les services fournis aux personnes assujetties à la taxe serait qu'il reviendrait aux entreprises clientes, plutôt qu'aux prestataires, de payer la TVA sur les services qui leur sont fournis, et ce sur la base d'une auto-évaluation (reverse charge basis). Le nouvel article 9 continuera d'exempter la plupart des services de tourisme (transport, hôtel et hébergement, activités culturelles et artistiques, etc.), qui seront taxés au lieu de prestation.

*Position / action de ECTAA:*

ECTAA s'est réuni avec la Commission afin d'évaluer l'impact de l'article 9 proposé sur les opérations des agents de voyages et des tour opérateurs. Il semble que le nouvel article 9 proposé n'aura pas d'effet sur la taxation des services de voyages fournis par des agents de voyages et des tours opérateurs, sauf si l'article 26 sur la taxation à la marge était modifié de façon à permettre aux prestataires de services de voyages d'utiliser le régime normal de TVA dans les transactions entre entreprises.

*Prochaines étapes:*

Lors de la prochaine réunion du Comité Fiscal, l'impact de l'article 9 proposé sur l'article 26 sera examiné, et le Comité se prononcera sur la marche à suivre.

## **8. ENVIRONNEMENT ET DEVELOPPEMENT DURABLE**

### **8.1. Orientations de base pour un tourisme européen durable**

*Problématique:*

Le 21 novembre 2003 la Commission européenne a adopté une communication, intitulée "Orientations de base pour la durabilité du tourisme européen", Cette communication souligne la nécessité d'assurer l'homogénéité des diverses politiques mises en œuvre au sein de l'Union et des mesures ayant un effet sur le développement durable du tourisme et la compétitivité de son industrie. Elle insiste sur l'importance d'une coopération proactive entre les entreprises du secteur du tourisme, les destinations touristiques et les autorités nationales, régionales et locales pour répondre aux défis qui se posent en termes de croissance de la demande et de mutation des choix opérés, tout en augmentant les revenus.

En vue d'encourager les efforts entrepris en la matière, la Commission a l'intention d'instituer un groupe de pilotage et de suivi de la durabilité du tourisme, composé de représentants des différents niveaux d'acteurs du secteur (industrie, autorités nationales et régionales, etc.), chargés d'élaborer des lignes directrices pour le secteur.

*Position / action de ECTAA:*

ECTAA a contribué au processus de consultation, qui a précédé l'adoption de la communication, en indiquant qu'elle apporte un soutien général aux mesures proposées, dans la mesure où la Communauté doit uniquement promouvoir les initiatives volontaires et non encourager des mesures législatives, par exemple en matière de protection de l'environnement.

ECTAA a proposé un certain nombre de candidats pour le Groupe sur la Durabilité du Tourisme, afin de pouvoir effectivement contribuer aux actions décidées par ce Groupe.

*Prochaines étapes:*

La Commission examine actuellement les candidatures et décidera sous peu qui siègera dans ce Groupe.

## 8.2. Labels écologiques VISIT

*Problématique:* VISIT est un projet financé par l'UE, qui rassemble les nombreux labels écologiques existants au niveau régional, national et international qui certifient les produits touristiques (hébergement, restaurants, plages, destinations, etc.). Sa mission est de soutenir le développement du tourisme durable en Europe en promouvant et en renforçant les labels écologiques existants. Pour ce faire, le projet a développé des Normes Communes de Base, qui incluent des principes et des exigences pour le développement des labels écologiques, des critères et des procédures en conformité avec les normes générales ISO 14024 pour les labels écologiques. Les labels écologiques qui respectent les Normes Communes de Base, garantissent la haute qualité environnementale des produits qu'ils certifient. Le projet a également abouti à la publication d'un guide de vacances VISIT : le guide européen avec un « plus » pour la qualité de l'environnement, qui donne un aperçu des produits certifiés par un label écologique qui existent en Europe.

*Position / action de ECTAA:* En 2003, ECTAA a participé au groupe consultatif VISIT mais s'est prononcé contre l'adhésion à la nouvelle association en 2004, en raison de l'insuffisance des ressources humaines.

*Statut du projet et prochaines étapes:* VISIT continuera à informer ECTAA sur ses diverses initiatives.

## 9. NORMALISATION

### 9.1. Les normes ISO pour les services touristiques

*Problématique:* L'organisme de normalisation international ISO a créé un groupe de travail pour évaluer la faisabilité et l'opportunité de développer des normes pour les services de tourisme. Le groupe de travail a décidé de se concentrer sur les domaines de la sécurité, de la durabilité du tourisme, de l'hygiène et de la conception de services pour tous.

*Position / action de ECTAA:* La plupart des Membres étaient contre l'implication de ECTAA dans l'élaboration de normes ISO pour le tourisme. Cependant, tous ont approuvé le fait que le Secrétariat de ECTAA suive avec attention ce projet en devenant observateur au sein de ce groupe de travail.

*Statut du projet et prochaines étapes:* ECTAA a demandé le statut d'observateur et suit le travail du nouveau groupe de travail ISO. Cependant, peu de progrès ont été réalisés en 2003/2004.

### 9.2. Le CEN mandaté pour élaborer un programme de travail de normalisation dans le domaine des services

*Problématique:* L'une des priorités de l'Union européenne est de mettre en place un authentique marché intérieur. Dans cette perspective, la proposition de directive sur les services dans le Marché Intérieur (voir point 4.5) nécessite, entre autre, le développement de normes pour les services. En parallèle, la Commission a donné au CEN (Comité Européen de Normalisation) un mandat pour développer un programme de travail de normalisation soutenant le Marché Intérieur dans le secteur des services.

Concernant les services touristiques, CEN a reçu une proposition détaillée de l'organisme de normalisation espagnol AENOR, qui concerne de nombreux services touristiques, y compris ceux fournis pas des intermédiaires. Cependant, il semble que cette proposition n'ait pas obtenu le soutien de CEN et qu'elle ne soit pas retenue comme étant prioritaire.

La proposition de l'AENOR a été soumise à ISO, où elle pourrait trouver un soutien, en particulier des pays en voie de développement.

*Position / action de ECTAA:* ECTAA a participé aux ateliers organisés par la Commission européenne concernant le mandat donné à CEN.

*Statut du projet et prochaines étapes:* ECTAA informera les membres sur le rapport final de CEN qui identifiera les domaines prioritaires pour la normalisation dans le secteur des services et agira concernant la proposition de AENOR transmise à ISO.

### **9.3. Le groupe de travail de CEN concernant les guides touristiques**

*Problématique:* CEN envisage de créer un groupe de travail pour le développement de normes sur les guides touristiques.

*Position / action de ECTAA:* ECTAA considère que la normalisation pourrait être néfaste, si les guides touristiques nationaux utilisent ces normes comme des barrières à l'accès à leur profession, empêchant ainsi les accompagnateurs qui ont des qualifications professionnelles de guides touristiques obtenues dans leur pays d'origine, de fournir leurs services dans un autre pays.

*Statut du projet et prochaines étapes:* ECTAA suivra de près ce développement et a déjà fait connaître à CEN son intérêt pour devenir un observateur dans le groupe de travail.

## **10. ELARGISSEMENT**

*Problématique:* Le 1er mai 2004, l'UE a accueilli 10 nouveaux Etats Membres, à savoir Chypre, la République Tchèque, l'Estonie, la Hongrie, la Lettonie, la Lituanie, Malte, la Pologne, la République Slovaque et la Slovénie.

La Bulgarie et la Roumanie rejoindront l'UE en 2007, suivies par la Turquie. La Croatie devrait bientôt entamer les négociations d'adhésion.

*Position / action de ECTAA:* ECTAA continue d'apporter une attention particulière aux associations des pays candidats à l'adhésion en:

- fournissant des conseils en matière d'interprétation et de mise en œuvre de l'acquis communautaire, et de ses implications pour l'industrie ;
- assistant aux conférences des associations nationales des pays en voie d'accession.

## **11. RELATIONS AVEC D'AUTRES ORGANISATIONS DE L'INDUSTRIE DU TOURISME**

### **11.1. NET**

*Action de ECTAA:* ECTAA continue à travailler étroitement avec les Membres de NET, qui regroupe HOTREC (hotels, restaurants et cafés), ETOA (tour opérateurs réceptifs), EFCO (campings et parcs d'attraction) et IRU (entreprises de cars, bus et taxis).

Les Membres de NET se réunissent régulièrement et coordonnent leurs actions sur des questions liées au tourisme. Cette année, NET a présenté une demande pour une réunion avec le nouveau Commissaire européen à l'Entreprise, qui est responsable du tourisme, et cette réunion a été confirmée pour février 2005. Les points de discussion seront les compétences de la Commission européenne en vertu de la nouvelle Constitution en matière de tourisme, l'organisation d'un séminaire sur les aspects pratiques des orientations de l'UE et le développement de normes pour les services touristiques.

## 11.2. ETIN

*Action de ECTAA:* ECTAA est Membre du European Tourism Industry Network, ETIN, qui regroupe tous les acteurs du tourisme en Europe, sous une seule organisation horizontale. Il s'agit d'une organisation peu structurée, sans Secrétariat fixe et dont le Président est élu par les Membres. Son objectif est d'accroître la communication entre les acteurs du tourisme ainsi qu'avec les institutions européennes. Jusqu'à présent, ETIN a fourni une plateforme utile entre l'Unité tourisme et l'industrie.

## 11.3. GEBTA

*Action de ECTAA:* ECTAA et GEBTA ont continué leur excellent accord de collaboration. Elles ont travaillé en étroite collaboration sur trois importants projets, à savoir la plainte contre IATA et les compagnies aériennes membres de IATA, le projet de révision du Code de Conduite sur les SIR et l'étude de faisabilité sur un nouveau système d'accréditation et de paiement.

## 11.4. Autres organisations professionnelles internationales

### IFTO

*Action de ECTAA:* Suite à l'affectation d'un nouveau Secrétaire Général en 2003, IFTO a de nouveau contacté ECTAA pour étudier des possibilités de coopération plus étroite. Quelques réunions ont eu lieu dans cette perspective, mais IFTO n'a pour le moment pas révélé ses intentions.

IFTO et ECTAA coopèrent et échangent informellement des informations dans le but de « s'exprimer d'une seule voix » lorsque les intérêts des Membres de ECTAA et de IFTO coïncident.

### FUAAV

*Action de ECTAA:* En 2004, et suivant l'exemple de la plupart des associations de l'industrie européenne, un certain nombre d'associations supplémentaires, telles que ACTA (Canada), JATA (Japon), COTAL (Amérique Latine) ont quitté la FUAAV. De plus, depuis le début de l'année, le Directeur de la FUAAV a démissionné de son poste et n'a pas encore été remplacé. Certains Membres de la FUAAV ont annoncé une nouvelle restructuration lors de la dernière réunion du GCC, mais aucune information claire n'a été publiée suite à la conférence récente de la FUAAV. Dans ce contexte, le dialogue entre ECTAA et la FUAAV se réduit au seul groupe où la coopération perdure, c'est-à-dire le GCC.

ECTAA continue d'essayer de maintenir la coopération lorsque cela est possible et aussi longtemps qu'il y a des interlocuteurs disponibles.

## 12. LA GESTION DU SECRETARIAT

La gestion journalière du secrétariat de ECTAA implique un grand nombre de tâches et activités, dont on se bornera à dresser une liste non-exhaustive :

- ◆ Réunions, visites, rencontres et représentations auprès des institutions européennes à Bruxelles, Luxembourg et Strasbourg.
- ◆ Réunions et contacts avec les autres représentants de l'industrie et des Etats Membres.
- ◆ L'organisation et la gestion des réunions annuelles et comités de travail.
- ◆ Missions d'information et de conseil aux membres
- ◆ Les consultations individuelles des membres

- ◆ La rédaction du rapport annuel de ECTAA
- ◆ Publication du bulletin d'information « Panorama européen »
- ◆ La gestion complète du secrétariat de GEBTA
- ◆ La modification du design des sites web de ECTAA et de GEBTA et leur gestion journalière
- ◆ La gestion interne: comptabilité, immeuble, la gestion et le recrutement de personnel, les finances, l'équipement et la logistique
- ◆ Etc.