

abrogation de ce décret au Parlement. Il était également clair que ce décret n'était pas assez 'future proof' et qu'il comprenait des zones d'ombre. Mais un travail acharné était en cours afin de solutionner les problèmes. Je suis simplement particulièrement inquiet quant au **timing** de cette décision impromptue et aussi quant à la manière dont cette décision a vu le jour. C'est en effet dommage de jeter le bébé avec l'eau du bain, sans doute **sur la base d'un rapport d'évaluation réalisé par des non-spécialistes** avec toutes les conséquences et conclusions que cela entraîne. Ce **décret contenait en effet de très bonnes choses**. Espérons donc que nous ne prendrons pas le chemin de la jungle et que les autorités **accompagneront énergiquement cette période de transition** afin d'arriver à une **réglementation du secteur jouable** pour tous les parties et correcte. Les diverses **associations professionnelles entières ou morcellées** se sont toutes forgé une grande expérience dans leur domaine par rapport aux divers aspects de cette matière. Il existe en effet de nombreuses options et manières de garantir au secteur un **label de qualité très fort** mais aussi de convenir de **nouvelles règles** entre les différents acteurs. Une association professionnelle très fâtière à la Febiac, Assuralia, Ordres des professions libérales,... ou l'ANVR aux Pays-Bas sera vraisemblablement indispensable afin de pouvoir réaliser cet objectif au niveau national."

Mark De Vriendt (Fonds de Garantie Voyage): "Pas plus facile pour nous" (9)

"Le décret sur les agences de voyages offrait une **protection claire pour les agences de voyages**, et nous nous retrouvons désormais face à une situation 'moins sûre'. Le **Fonds de Garantie Voyage** devra être beaucoup plus vigilant et **faire encore plus attention** à toutes sortes de malversations éventuelles. En d'autres termes, les choses ne sont certainement pas devenues plus faciles pour nous suite à l'abrogation de ce décret sur les agences de voyages."

Olivier Halflants, (Head Travel L'Européenne): "La vigilance est de mise" (10)

"Dans l'intérêt du consommateur, les intermédiaires de voyage doivent se montrer professionnels. Et cela est possible grâce à l'obligation de licence. Ce serait donc prendre une décision trop rapide si nous ne posions bientôt plus d'exigences en termes de déontologie et que les collaborateurs des agences de voyages n'offraient plus au client un service en connaissance de cause. C'est justement là que se trouve toute la valeur ajoutée des agences de voyages. D'autre part, nous ne pouvons pas nous voiler la face en 2012 face aux programmes marketing des affiliés. C'est la raison pour laquelle je pense que nous pouvons évoluer vers une adaptation du décret existant qui permettrait une certaine libéralisation de la profession mais au sein de laquelle il y aurait des garanties suffisantes en termes de protection du consommateur. En tant que fournisseur d'assurances contre 'l'insolvabilité financière' et en 'responsabilité civile' pour les intermédiaires de voyages, nous serons très vigilants et collaborerons avec des prestataires du voyage professionnels."

Avitour: "Sauvegardons le système belge" (11)

Alain Kisiel, directeur d'Avitour: "Nous regrettons cette décision qui, à nos yeux, créera des distorsions de la concurrence entre les régions. Une situation inacceptable dans un aussi petit pays que la Belgique. Dès lors, en notre qualité de groupement d'agences de voyages actif dans tout le pays, nous soutenons toutes les instances officielles dans leurs démarches visant à solutionner cette situation problématique. Nous mettrons donc toute notre énergie pour parvenir à une situation équitable aussi bien pour les agents de voyages, pour que les tour-opérateurs et les consommateurs. La décision du ministre Bourgeois remet en effet en question la pérennité du système belge tel qu'on le connaît actuellement avec le Fonds de Garantie, la Commission Litige Voyages, etc. Un système qui a fait ses preuves et auquel nous tenons en tant que professionnels du secteur".

GigaTour: "Bonne chance aux AV flamands" (12)

Philippe Durand, président de GigaTour: "C'est un très mauvais signal que donne ce ministre pour la profession! Il crée bien sûr une distorsion de concurrence (assurances en responsabilité civile, garanties financières, fonds de garantie, tva,...). Mais surtout, je me demande où est l'intérêt du consommateur? Je pense qu'un bon pro trouvera toujours de meilleures solutions et propositions qu'un amateur, même éclairé. Et quid en cas de problème? Oublié le volcan? Je me souviens d'un club sportif qui m'a appelé pendant cet épisode, parce qu'ils étaient bloqués dans le Sud de la France. Ryanair ne décollait bien sûr plus, mais ne leur proposait rien, aucune assistance, rien. Je leur ai trouvé un car pour les ramener... Le volcan est assez rare. Les grèves, les manifestations, les incidents climatiques beaucoup moins! Et en ce qui concerne les garanties financières: même flou, même risque! Nous connaissons tous des asbl qui déposent le bilan, des responsables d'associations qui partent avec la caisse, des 'bénévoles' qui s'en mettent plein les poches, etc.! Et que dire des sites Internet... Groupon a dû prendre une licence: comme par magie, les propositions de voyages sont plus réalistes! Bonne chance aux consommateurs flamands... Bonne chance aux agents de voyages flamands et bruxellois. Et que les wallons ne rêvent pas trop! Il faudra malheureusement un gros problème pour que quelqu'un se rende compte de l'imbécilité de cette future nouvelle loi!"

Travelgroup: "Totalemment surréaliste" (13)

Jean-Christophe Weicker, administrateur: "La position du ministre Bourgeois est totalement surréaliste. Le pire est qu'elle semble être partagée par l'ensemble des partis au pouvoir en Flandre. Elle ne prend en compte ni la question de la concurrence entre agences belges (mais c'est très certainement le moindre des soucis des nationalistes flamands), ni la protection que la loi garantit aux consommateurs. Les futurs vendeurs de voyages en Flandre vont-ils tous être assurés contre leur insolvabilité, vont-ils reconnaître la compétence de la Commission Litiges Voyages, vont-ils être assujettis à la TVA de la même manière que nous, etc. etc.? A croire que ce ministre se fiche de tout, sauf de lui-même!"

Lieven Coppens (président Selectair): "En route pour la jungle" (14)

"C'est une grande perte pour le secteur. C'est incompréhensible. Le résultat de plusieurs années de combat vient d'être **tout simplement balayé sous la pression politique**. Je le perçois comme une **gifle en pleine figure pour le secteur et les PME**. La protection du consommateur est en grande partie perdue. En outre, le consommateur ne distinguera bientôt plus les arbres de la forêt. Quel est le Belge qui sait que s'il réserve aux Pays-Bas par exemple, il n'est pas protégé par le Fonds de Garantie néerlandais (SGR). Nous sommes en route pour la jungle et c'est **une très mauvaise nouvelle**."

Thomas Cook Belgium: "Continuer à croire dans la valeur ajoutée de l'AV" (15)

Baptiste Van Outryve, porte-parole de **Thomas Cook Belgium**: "Thomas Cook et Pegase ont étudié avec attention l'accord qui a été conclu au sein du Parlement flamand. Et bien que nous plaitions pour une **mise à jour de ce décret sur les agences de voyages**, nos deux T.O. sont positifs quant à la disparition effective de la **zone d'ombre** qui était apparue à la suite de ce décret. Cette initiative donne lieu à une **sécurité juridique accrue** au sein du secteur, surtout en termes d'offre. Chez Thomas Cook et Pegase, nous sommes également satisfaits que ce décret sur les agences de voyages ne sera abrogé qu'en date du 1er janvier 2014. Cette **zone tampon** permettra au secteur voyageur de mettre en place les garanties nécessaires pour le client, afin qu'il puisse continuer à bénéficier des mêmes certitudes dans le secteur. Et enfin, nous entrevoions également l'opportunité que **toutes les Régions belges** puissent s'accorder entre elles d'ici 2014. Cette initiative conjointe constituerait une étape importante en avant pour le consommateur final et chaque agent de voyages. Quoi qu'il en soit, Thomas Cook et Pegase continuent de croire en la **valeur ajoutée de l'agent de voyages**, dans quelque région que ce soit. Ces deux T.O. continueront dès lors à investir dans la **connaissance du produit** de l'agent de voyages afin que le consommateur final continue de bénéficier d'une valeur ajoutée notable."