



# Belgian Travel Academy

## Contenu de la présentation

Historique de la BTA

Conseil d'administration - Assemblée générale

Atouts de la BTA

Certification - Types de formations - Exigences - Programme

Win - Win

Plan de Communication

Tarifs d'adhésion

Attentes respectives

## Historique de la BTA

- **Congrès UPAV 2016** – rencontre CA et CGT (la suppression du décret AV est annoncée)
  - Proposition de collaboration du CGT à l'UPAV pour ne pas fragiliser le secteur
- **Décembre 2016** : décision commune en de créer la **Belgian Travel Academy**
- **Juin 2017** : abrogation en du décret 2010 portant sur le statut des agents de voyages.
- **Juillet 2017** : création en de l'ASBL Belgian Travel Academy
  - Accord de l'ABTO d'être partie prenante de la BTA
- **6 septembre 2017** : brainstorming avec le secteur sur les possibilités de collaboration
- **Octobre 2017** : annonce officielle de la BTA aux participants du congrès UPAV (B2B)
- **5 décembre 2017** : conférence de presse avec le Ministre wallon du Tourisme (B2C)
- **15 décembre 2017** : envoi d'une lettre d'information CGT et UPAV - BTA
- **1 janvier 2018** : Belgian Travel Academy « goes live »

## Conseil d'administration

- |                       |                |   |
|-----------------------|----------------|---|
| ➤ Michel van Lieshout | Président      | CT AV BRU - ISALT - NVAO                |
| ➤ Jean-Luc Hans       | Vice-président | Vice-Président ABTO                     |
| ➤ Fabienne Dumont     | Administrateur | Vice-Présidente UPAV                    |
| ➤ Hedy Hafsia         | Trésorier      | Trésorier UPAV                          |
| ➤ Anne-Sophie Snyers  | Gérante        | Secrétaire générale UPAV                |
| ➤ Daniel Danloy       | Observateur    | Commissariat au tourisme (CGT-Wallonie) |
| ➤ Michel Manigart     | Observateur    | Commissariat au tourisme (CGT-Wallonie) |

# Assemblée générale



Protection



Certification



Formation

**Membres effectifs** : toutes les agences de voyages détentrices du label CERTA et en ordre de cotisation.

**! Tout membre de l'UPAV adhère de facto à la BTA !**

**Membres adhérents**: tous les partenaires du secteur en règle de cotisation : tour opérateurs, transporteurs, assureurs, office du tourisme, brokers, ...

# Atouts de la BTA



## Protection

Votre label BTA protège vos clients qui s'adressent à un professionnel certifié en toute sécurité.



## Certification

Votre niveau de professionnalisme est certifié chaque année par un organisme indépendant.



## Formation

Vous disposez en permanence d'un éventail de formations adaptées à vos besoins.



Votre label  
=  
Votre atout client



Protection

Votre label BTA protège vos clients qui s'adressent à un professionnel certifié en toute sécurité.



Certification

Votre niveau de professionnalisme est certifié chaque année par un organisme indépendant.



Formation

Vous disposez en permanence d'un éventail de formations adaptées à vos besoins.

# Communication B2B

[www.belgiantravelacademy.be](http://www.belgiantravelacademy.be)

Avec le soutien de





## Certification

Pour obtenir annuellement le **label CERTA**, toute agence doit :

1. Etre en règle de **cotisation**
2. Disposer d'une **assurance insolvabilité**
3. Disposer d'une **assurance responsabilité civile professionnelle**
4. Adhérer aux **conditions générales de la Commission Litiges Voyages**
5. Suivre un minimum de **formations** par an

Le **label CERTA** est attribué par un **Comité de certification** composé du président de la BTA et d'un représentant de l'ABTO, de l'UPAV et du CGT.



# TYPES DE FORMATIONS

## 1 « COMMERCIALES »

- Les formations données par les membres adhérents du secteur
  - Roadshow, formation juridique, e-learning produit (*webinar*), éductour, ...

## 2 « ACADÉMIQUES »

- Les formations données par les organismes de formation
  - CEFORA
  - Centre de Compétence en Tourisme (CCT) Marche-en-Famenne
  - Écoles
  - ...

N.B. Les formations données dans le cadre du congrès de l'UPAV sont assimilées aux formations académiques.



## EXIGENCES de FORMATION

Par employé équivalent temps plein, l'agence doit acquérir annuellement 30 points de formation continuée par an.

→ Une agence qui emploie l'équivalent de deux temps pleins (ETP) et d'un mi-temps doit obtenir 75 points (2x30 + 1x30/2).

→ La certification allant à l'agence, c'est à elle qu'il appartient de gérer la formation continuée de son personnel.

→ Minimum 15 points (3 formations commerciales) par membre du personnel.

### Barème des formations

Pour être valable, une formation doit figurer dans l'offre publiée sur le site de la BTA

Formation « académique » (CEFORA / CCT / École / ...) : **10 points.**

Formation « commerciale » (soirée brochure, éductour, assurances ...) : **5 points.**

Toute agence détentrice d'une licence au 31.12.2017 pourra avoir accès à son label CERTA-2018 moyennant cotisation. Dès 2019, le comité de certification délivrera le label si les conditions préalables sont remplies (assurances, cond. Litiges Voyages, nombre de points de formations remplis l'année précédente).



# PROGRAMME des FORMATIONS

- Le programme est en cours d'élaboration. ! **ÉVOLUTIF** !
- Premier programme présenté à l'AG du 20 février 2018

Formations ACADÉMIQUES	Formations COMMERCIALES
Voyages sur mesure : calcul du prix	■ ...
Relation clients (vente)	■ ...
Gestions des plaintes	■ ...
Stratégie digitale et utilisation performante des médias sociaux	■ ...
E-Mailing, un outil formidable pour gérer la relation client	■ ...
Organisation et gestion du temps	■ ...
Entretien de fonctionnement / d'évaluation	■ ...



Protection

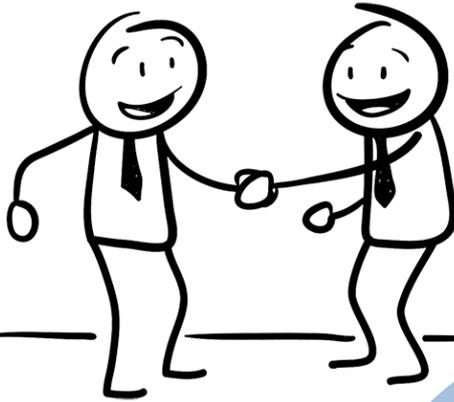


Certification



Formation

## Agences ↔ BTA



### VOYAGEURS

Garantie d'un  
professionnel compétent  
et sûr

### Agences

#### Catalogue

- Valorisation de la profession
- Formations = connaissances

### BTA

#### Formation + certification

- Promotion de la qualité des agences de voyages





# PLAN de COMMUNICATION

## Décembre 2018:

- **Conférence de presse** - 5 décembre 2017 en présence du Ministre wallon du Tourisme, René Collin
- **Présentation** officielle de la BTA au CA de l'**ABTO** – 29 novembre 2017
- **Présentation** de la BTA lors des formations UPAV des 11 et 12 décembre à **BTE expo**
- Lancement du site internet [www.belgian-travel-academy.be](http://www.belgian-travel-academy.be)

## Janvier - février 2018:

- Salon des vacances Léonard - 14 -15 janvier 2018
- Salon des vacances Charleroi - 26-29 janvier 2018
- Salon des vacances Bruxelles - 1 au 4 février 2018
- Salon des vacances Liège - 8 au 11 février 2018

## OUTILS:

- inclusion d'un encart BTA dans les brochures distribuées au salon
- Inclusion du logo BTA dans leur communication
- Présence lors de leur conf de presse
- Logo partenaire « Member of Travel Belgian Academy »
- Flyer A6 B2C pour distribution aux salons par le personnel de vente.



## TARIFS D'ADHÉSION - 2018

<b>COTISATION MEMBRE EFFECTIF</b>	
numéro de licence au 31.12.2017	200 €
par succursale supplémentaire	50 €
<b>COTISATION MEMBRE ADHERENT</b>	
CA < 5.000.000€	500 €
5.000.000€ < CA < 10.000.000€	850 €
10.000.000€ < CA < 25.000.000€	1.250 €
> 25.000.000€	2.500 €

Les Offices de Tourisme, écoles et formateurs ont accès à l'adhésion pour une cotisation au prix fixe de 500€ (HTVA).



## ET POUR CONCLURE...

Les questions que vous vous posez...

- **Quand une agence sera-t-elle certifiée?**
- **Que se passe-t-il quand un employé change d'agence?**
- **Que se passe-t-il pour les agences bruxelloises?**
- **Que se passe-t-il pour les nouveaux acteurs du 1.1.2018?**

Les prochaines étapes

- **Inscrivez-vous dès le 15 décembre 2017 sur [www.belgian-travel-academy.be/fr/inscription](http://www.belgian-travel-academy.be/fr/inscription)**
- **Rendez-vous à la première Assemblée Générale le 20 février 2017**

## Le MATERIEL

### Le logo sur votre vitrine



by Belgian Travel Academy

### Le logo dans les brochures partenaires

Member of



### Le flyer pour vos clients



Rendez-vous sur le site [www.belgian-travel-academy.be](http://www.belgian-travel-academy.be) pour vous inscrire et en savoir plus

**Thank you  
for your  
attention**

**Belgian  
Travel  
Academy**