

Procès-verbal :

**1. Relevé des présences et procurations.**

87 personnes sont présentes à l'Assemblée générale de ce jour, dont 37 membres effectifs (agents de voyages). Le nombre de droits de vote est de 29.

**2. Procès-verbal de l'Assemblée générale du 21 février 2019.** Approuvé à l'unanimité.

**3. Bilan des activités 2019**

Monsieur Michel van Lieshout, président de la BTA, a présenté les réalisations de cette année chargée en formations ainsi que le plan de communication B2B et B2C.

**Formations :**

Nous constatons une nouvelle fois cette année un nombre croissant de formations – 312 formations présentées dans le catalogue contre 200 en 2018 – et une participation accrue tant des employés que des partenaires.

Le nombre de membres ne cesse de grimper également.

Les négociations avec Cefora ont été évoquées ainsi que la volonté d'aboutir à un accord pour 2020.

Nous continuons activement la recherche de nouvelles formations.

**Communication digitale :**

La BTA continue son travail de communication digitale B2B et B2C avec l'agence partenaire Sendabee. Cette communication digitale, développée durant toute l'année a généré un nombre conséquent de réactions dans les publics ciblés dont le président présente les chiffres.

L'agence propose également des vidéos et webinars afin de permettre aux membres de communiquer efficacement envers leurs clients.

Nous travaillons sur l'amélioration du site internet et de son espace membre.

Au niveau B2B, nous observons une nette évolution du nombre de visiteurs mensuels sur le site de la BTA : +801% d'augmentation. Ceci est expliqué par le travail de communication B2B engagé par l'agence de communication.

**4. Comptes et budget 2020**

COMPTE 2019

Les comptes 2019 ont été présentés et approuvés, avec un résultat positif 2019 de 14.338€. Le bénéfice cumulé s'élève quant à lui, après 2 ans d'activité, à 76.631€.

La décharge a été donnée aux administrateurs pour les comptes 2019.

BUDGET 2020

Les subsides 2019 reçus de la Région wallonne s'élèvent pour la troisième année consécutive à 60.000€. Le président explique, à travers ce budget, la volonté, pour 2020, d'investir massivement dans la communication (cfr point 5).

Le budget a été approuvé.

Les tarifs d'adhésion 2020 ont été présentés et ont eux aussi été approuvés.

**5. Plan de communication 2020**

Le plan de communication 2020 a été présenté ainsi que la volonté de reconduire le budget réseaux sociaux de 30.000 € et le budget extraordinaire de communication cross médias de près de 40.000 € grâce au support financier régional de la commission tourisme et des bons résultats cumulés 2017-2019. La priorité est donnée à la cible grand public (B2C) à travers un affichage dans les aéroports et centres commerciaux, un contact permanent avec la presse francophone belge, des encarts publicitaires, des partenariats avec des ambassadeurs, concours Facebook, distribution de flyers.

Le plan de communication a été voté et approuvé par les membres.

**6. Divers :**

Comme l'a rappelé monsieur Daniel Danloy, directeur du Commissariat au Tourisme, il ne s'agit pas seulement de protéger le consommateur, objectif numéro un du label CERTA, il s'agit également de soutenir une profession occupant pas moins de 10.000 emplois en Wallonie.

La qualité du service avant – pendant et après la vente d'un voyage est primordiale pour chaque voyage vendu. Les conseils d'un professionnel ne seront jamais remplacés par les informations trouvées sur le net, qui, pourtant, sont complémentaires pour la bonne organisation de vos vacances.

Monsieur Van Lieshout a clôturé l'Assemblée générale en félicitant les 177 membres certifiés CERTA 2020 et rappelle qu'en ce début 2020, la Belgian Travel Academy compte 242 membres effectifs