

## Succès dès sa deuxième année de la Médiation Tourisme et Voyage

***Les voyageurs ont largement fait appel en 2013 à la Médiation Tourisme et Voyage\* mise en place par les professionnels et voit le nombre de dossiers reçus augmenter au fil des mois.***

Créée à l'initiative du Syndicat National des Agences de Voyage (SNAV – les Professionnels du Voyage), du Syndicat des Entreprises du Tour Operating (SETO) et de la Fédération Nationale de l'Aviation Marchande (FNAM), la Médiation Tourisme et Voyage est opérationnelle depuis le 1er janvier 2012. Elle traite des litiges relatifs aux voyages et aux transports associés ou non avec un hébergement ou un séjour touristique.

A l'occasion du Salon du Tourisme aujourd'hui le 20 mars, le Médiateur Jean-Pierre TEYSSIER, a présenté le bilan de l'année écoulée et son rapport public annuel en présence de Georges COLSON, Président du SNAV et également Président de l'Association MTV pour la période 2013-14.

En 2013, le Médiateur a reçu de 1413 saisines, soit plus de 72% par rapport à 2012, et il a examiné 925 dossiers jugés recevables (plus de 138%). Le bilan de l'année dernière est donc positif au regard de l'intérêt des consommateurs pour la médiation. Mieux informés sur l'existence de ce dispositif, grâce à l'effort de communication mené par les professionnels, les associations de consommateurs et les pouvoirs publics, les voyageurs ont plébiscités la Médiation qui leur apparaît comme un mode impartial et efficace de règlement amiable de leurs réclamations.

**« Le transport aérien suscite 45,92% des litiges (41,41% en 2012), et les ventes en ligne totalisent 62,46% des litiges (55,39% l'année précédente). En 2013, 83,47% des avis rendus par le Médiateur ont été acceptés », précise le Médiateur Jean Pierre TEYSSIER .**

Ces résultats démontrent que cette médiation est un recours apprécié, non seulement par les entreprises mais aussi par les voyageurs et les associations de consommateurs. En travaillant en étroite collaboration les professionnels du secteur, les organisations de consommateurs, et les pouvoirs publics s'allient pour répondre au mieux aux attentes des consommateurs. Régler un litige à l'amiable en évitant un contentieux devant les tribunaux est de l'intérêt commun des professionnels comme de leurs clients.

**L'arrivée de nouveaux adhérents en octobre 2013** tels que Aéroports De Paris, EasyJet et le SCARA (Syndicat des Compagnies Aériennes Autonomes) n'a fait que renforcer le positionnement de la Médiation dans le secteur du tourisme et du voyage.

Le développement et le renforcement de la médiation mise en place dans ce secteur s'inscrit dans les **novations juridiques en faveur de la médiation qui vont intervenir dans les années à venir**. D'une part la nouvelle loi sur la consommation (loi Hamon) stipule que dans tous les contrats remis à un consommateur soit prévue la possibilité de recourir à une médiation comme voie de résolution des litiges.

Par ailleurs, la transposition par la France de la directive 2013/11/UE du Parlement européen sur les règlements extrajudiciaires des litiges oblige tous les professionnels à mettre en place un dispositif de médiation. Les conditions d'impartialité, de gratuité pour le consommateur, de transparence et d'efficacité définies par la directive sont celles qui ont été choisies par les organisations professionnelles du Tourisme et du Voyage pour le fonctionnement de leur Médiation et qui expliquent son succès. La transposition de cette directive dans le droit français devra être effective en 2016. **La loi française et européenne imposera à tous les professionnels du secteur de recourir à la médiation.**



Communiqué de presse  
Paris, le 20 mars 2014

On peut enfin observer que l' Autorité de la qualité de service dans les transports (ADQST) a récemment encouragé les professionnels du secteur du transport des voyageurs à créer une entité de médiation ou à rejoindre l'une des trois existantes (SNCF, RATP et la MTV) afin de couvrir entièrement le secteur du transport. Après avoir été référencé l'an dernier par la Commission nationale de la Médiation de la consommation, en tant que « médiation d'excellence respectant les bonnes pratiques de la Charte de la médiation de la consommation », le dispositif de MTV doit faire face à l'afflux de dossiers qu'il reçoit pour répondre aux attentes placées en lui.

**« Nous traitons et jugeons en droit et en équité actuellement entre 160 à 200 dossiers par mois, a précisé le Médiateur. Il est réconfortant de constater que nos avis sont acceptés à plus de 80%».**

**Pour Georges COLSON, Président du SNAV et également Président de l'Association MTV pour la période 2013-14 : « Le succès de notre dispositif commande un accompagnement renforcé de la part de tous les professionnels du secteur et leur solidarité dans cette entreprise d'intérêt commun ».**

Le 17 mars dernier, à l'occasion de l'Assemblée Générale de la MTV, René-Marc CHIKLI, Président du SETO, a été nommé à la présidence de la Médiation pour la période 2014-15.

**Le rapport de la Médiation Tourisme et Voyage est disponible sur : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)**

**Le Médiateur** : Jean-Pierre Teyssier (ENA) a occupé de nombreux postes de haut fonctionnaire en France et à l'étranger. Il a notamment été Président de l'Institut national de l'audiovisuel (INA), puis Conseiller maître en service extraordinaire à la Cour des Comptes.

En 1999, il a été désigné par l'industrie de la publicité et des médias en France comme haute personnalité indépendante pour présider le Bureau de Vérification de la Publicité (BVP), devenue l'Autorité de régulation professionnelle de la publicité (ARPP), qu'il présida jusqu'en 2010. De 2005 à 2009 il a été également Président de l'Alliance européenne pour l'éthique en publicité – AEEP. Aujourd'hui il enseigne à Sciences-Po Paris la régulation professionnelle.

*\* La Médiation Tourisme et Voyage*

*Le SNAV – Les Professionnels du Voyage, le Syndicat National des Agences de Voyage, le SETO, le Syndicat des Entreprises du Tour Opérateur et la FNAM, la Fédération Nationale de l'Aviation Marchande ont signé le 18 juillet 2011, la Charte de Médiation du Tourisme et du Voyage. Cette Charte concrétise les travaux menés par les trois organisations pour mettre en œuvre un dispositif de médiation pérenne, dédié aux voyages à forfait et aux vols secs. Gratuite pour le consommateur, elle permet de privilégier la résolution extrajudiciaire des litiges d'après-vente. Elle est par ailleurs une alternative face à une l'introduction des « class action » en droit français. La médiation s'inscrit dans une démarche d'amélioration de la qualité de service et permet d'offrir aux clients un interlocuteur identifié, dans un secteur caractérisé par la multiplicité des acteurs qui concourent à l'élaboration et à la réalisation du service, et dans un contexte de forte dématérialisation de la distribution comme de l'acte d'achat. Depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2013, Aéroports De Paris, EasyJet et le SCARA ont adhéré à la médiation.*

#### **Contacts Presse :**

**Médiation Tourisme et Voyage** : Julie Vautier - Tél. : 01 42 67 96 68 - [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

**FNAM** : exPReSSION - Marie-Aimée Hustache - Tél. : 01 58 01 01 30 - [fnam.press@expression-rp.com](mailto:fnam.press@expression-rp.com)

Brigitte Barrant, Directrice de la Communication – Tél : 06 08 71 82 59 – [bbarrant@fnam.fr](mailto:bbarrant@fnam.fr)

**SETO** : CARDAMONE - Odile Cornille - Tél. : 01 45 80 54 55 - [cardamone@wanadoo.fr](mailto:cardamone@wanadoo.fr)

**SNAV - Les Professionnels du Voyage** : Barbara Mauny - Tél. : 01 44 01 99 14 - 06 08 43 13 56 - [b.mauny@snav.travel](mailto:b.mauny@snav.travel)

**EasyJet** : Damien Roemer – Tel : 01 49 09 25 33 – [damien.roemer@tbwa-corporate.com](mailto:damien.roemer@tbwa-corporate.com)

Gérald Siegl – Tel : 01 49 09 25 36 – [gerald.siegl@tbwa-corporate.com](mailto:gerald.siegl@tbwa-corporate.com)

**SCARA** : Claude Foucault – Tel : 06 80 12 56 44 – [cf@jetcom.fr](mailto:cf@jetcom.fr)

**UNOSEL** : Kseniya Yasinka – Tel : 01 42 71 00 02 – [kseniya.yasinka@unosel.org](mailto:kseniya.yasinka@unosel.org)