

RAPPORT
ANNUEL

2019

LE MÉDIATEUR DU TOURISME & DU VOYAGE



La Médiation
Tourisme
et Voyage

“Le Médiateur met à la disposition du public sur son site internet ou communique sur demande son rapport annuel d’activité ”

Art. R614-2 du Code de la Consommation

“Le Médiateur établit un rapport annuel qui est rendu public et diffusé sur son site internet. Ce rapport comprend notamment une analyse des saisines [...] et un récapitulatif des principaux litiges traités dans l’année. En outre, à partir du traitement des dossiers individuels, le Médiateur peut formuler des propositions d’amélioration afin de prévenir le renouvellement de certains litiges répétitifs ou significatifs et contribuer à améliorer la qualité de service des secteurs concernés...”

Charte MTV - art. 5.2

Ce rapport relatif à l’activité 2019 de MTV a été rendu public le 12 mars 2020 à l’occasion du salon mondial du tourisme à Paris.

SOMMAIRE

04 L’ANNÉE 2019

- Le mot du Médiateur
- L’agenda de la médiation
- Faits marquants et les chiffres-clés du tourisme en 2019

11 VERBATIM

- Jean-Pierre Mas, Président des Entreprises du Voyage
- Bouchra Gorfti, Chargée de mission juriste – Maison de la consommation et de l’environnement Bretagne
- Ghislain Chaigne, Président de la Région Centre-Ouest Les ENTREPRISES du VOYAGE
- Géraud Hubert, Chief Member Officer – VOYAGE PRIVÉ
- Zoran Jelkic, Directeur général Air France KLM

14 L’ACTIVITÉ DE MTV

- Adhérents et nouveaux adhérents
- Procédure de traitement des dossiers
- MTV en chiffres
- Répartition typologique des dossiers traités
- Exemples de dossiers traités

28 LES CONSEILS UTILES AUX VOYAGEURS

29 LES RECOMMANDATIONS AUX PROFESSIONNELS

31 LA PROBLÉMATIQUE JURIDIQUE DE L’ANNÉE

La « double obligation » de prise en charge des passagers aériens bloqués

32 FOCUS

Signalement de cas suspectés d’exploitation sexuelle des enfants

33 MTV EN EUROPE – LE RÉSEAU TRAVELNET

34 COMMUNICATION

- MTV dans les médias
- Fréquentation du site

36 COURRIERS DE CONSOMMATEURS

- Perles de la Médiation

37 ANNEXES

- la charte de la Médiation Tourisme et Voyage
- Le Club des Médiateurs

Conformément à l’Article R614-2 du Code de la Consommation, le médiateur met à la disposition du public son rapport annuel d’activité comprenant notamment : Le nombre de litiges dont il a été saisi et leur objet ; les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui lui sont soumis et ses recommandations afin de les éviter ; la proportion de litiges qu’il a refusé de traiter et l’évaluation en pourcentage des différents motifs de refus ; la durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges ; l’existence de la coopération au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers...

PROFIL

8 667

DEMANDES
DE MÉDIATION
REÇUES EN 2019

La Médiation du Tourisme et du Voyage (MTV) a été créée le 18 juillet 2011. Elle est opérationnelle depuis le 1^{er} janvier 2012 et a été évaluée par la Commission de Contrôle et d'Évaluation de la Médiation de la Consommation (CECMC) et incluse dès janvier 2016 dans la première liste des médiations françaises sectorielles de référence transmise à la Commission européenne.

5 449

SOLUTIONS AMIABLES
PROPOSÉES

La Médiation du Tourisme et du Voyage a pour but de favoriser le règlement amiable des litiges non réglés entre les consommateurs et les fournisseurs de services de voyage (tourisme, transport, hébergement, loisirs et prise en charge aéroportuaire), signataires de la Charte de la Médiation du Tourisme et du Voyage.

93,5%

DES AVIS PROPOSÉS
PAR MTV ONT ÉTÉ
ACCEPTÉS PAR TOUTES
LES PARTIES

Indépendant et impartial, le Médiateur du Tourisme et du Voyage, Monsieur Jean-Pierre Teyssier, est chargé de rapprocher les points de vue pour ouvrir la voie à une solution amiable et éviter ainsi de recourir à un tribunal.

61

61 ENTREPRISES ET
ORGANISATIONS ONT
ADHÉRÉ À MTV EN 2019

L'ANNÉE 2019



Monsieur Jean-Pierre Teyssier a été nommé Médiateur lors de la première assemblée générale de l'association de la Médiation du Tourisme et du Voyage qui a eu lieu le 12 décembre 2011. Son mandat a été renouvelé pour trois ans en date du 19 décembre 2017. Par ailleurs, il est Président du Club des Médiateurs de Services au Public. Diplômé de l'École Nationale de l'Administration (ENA), Jean-Pierre Teyssier a occupé de nombreux postes à responsabilité dans le secteur public comme privé. Il a notamment été Président de France-Loto (devenue la FDJ), Président de l'Institut National de l'Audiovisuel, 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, devenu 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. Il a été professeur associé à l'Université Paris-Dauphine, puis a enseigné à Sciences-Po Paris la régulation professionnelle.

LE MOT DU MÉDIATEUR

La médiation de la consommation est généralement présentée comme conçue au bénéfice du consommateur. Et il est vrai que c'est pour lui que cette procédure a été établie, afin de lui offrir une voie simple, et en outre gratuite, pour résoudre un litige à l'amiable et lui éviter celle, longue et coûteuse, qui le conduit devant un juge. C'est la raison pour laquelle elle a été rendue obligatoire en 2015 en France pour toutes les entreprises vendant un produit ou un service, à l'exception des domaines de la santé et de l'enseignement supérieur. Le Code de procédure civile vient de renforcer cette exigence puisque tous les litiges de moins de 5 000 € portés devant un juge devront faire l'objet au préalable d'une tentative de conciliation ou de médiation sous peine d'irrecevabilité.

Mais on oublie que la médiation est tout autant profitable pour les professionnels et les entreprises. Sinon ils ne la financeraient pas et n'accepteraient pas, à plus de 90 %, nos propositions de solution. Rappelons-nous que dans le domaine qui est le nôtre, celui du tourisme et du voyage, ce sont les voyageurs eux-mêmes qui, avec les compagnies aériennes françaises, ont librement créé en 2011 un dispositif de médiation, à leur propre initiative, et à leur seule charge, à l'époque où elle n'était pas obligatoire. Beaucoup les ont suivis, puisqu'aujourd'hui ce sont plus de 90 000 entreprises qui nous ont choisi comme Médiateur. En 2011, comme maintenant, elles savent qu'offrir cette procédure à leurs clients leur apporte trois avantages :

- Éviter un contentieux judiciaire, si le litige, non réglé à l'amiable, est porté devant un juge. N'oublions pas que dans ce cas l'entreprise doit provisionner cette créance litigieuse et que son bilan s'en trouve donc alourdi. Et cela tant que le litige n'est pas réglé.

- Fidéliser les clients, en acceptant une solution qui puisse satisfaire les mécontents, notamment avec un geste commercial. Et les garder avec, par exemple, l'offre d'un avoir sur une prochaine commande.
- Protéger la réputation de la marque, si des réclamations de clients insatisfaits sont répandues sur les réseaux sociaux. Les avis des consommateurs jouent un rôle grandissant dans le choix d'un voyageur, d'un hôtel ou d'un transporteur. Clore les litiges le plus rapidement possible grâce à l'intervention d'un tiers impartial et jugé compétent, au moyen d'une procédure simple et gratuite, permet de sauvegarder sa marque.

La médiation de la consommation s'insère donc désormais dans le marketing client de l'entreprise. Le Médiateur doit, dès lors, non seulement répondre aux consommateurs, lorsqu'ils le saisissent, en respectant une procédure encadrée par la loi, mais il doit savoir également parler aux professionnels du secteur. Ces derniers doivent connaître les dysfonctionnements dont peuvent souffrir leurs prestations, qui sont source de réclamations et de demandes de médiation. Nous n'avons évidemment pas à divulguer les problèmes de leurs concurrents. Tout médiateur est soumis au principe absolu de confidentialité du dossier qui lui est confié. Mais rien n'interdit de parler avec une entreprise des litiges dont elle est l'objet, et de la conseiller sur la manière de les éviter. Ce serait une grave erreur que d'interdire à un médiateur d'avoir des contacts avec les professionnels de son secteur, sous prétexte que cela pourrait conduire à des risques de conflits d'intérêts. Notre impartialité n'en est pas mise en cause, bien au contraire. Le rôle du médiateur est aussi de suggérer de bonnes pratiques pour éviter les litiges récurrents.



De bas en haut et gauche à droite :
 Ambre Zeglin, Jovanah Murugan,
 Khalid El Wardi, Nathalie Beaujean,
 Jean-Pierre Teyssier, Paola Nunez,
 Diana Omet, Jessica Chevalier,
 Sevrine Porret, Noël Abou,
 Clément Goumont, Stéphanie Battendier,
 Adrien Ruelle

La loi, comme le bon sens, d'ailleurs le lui demande, puisque dans le Code de la Consommation il est prévu depuis 2015 que chaque médiateur de la consommation doit, dans son rapport annuel d'activité, produire des recommandations aux professionnels afin d'éviter les litiges les plus fréquemment rencontrés. Il faut souligner l'importance de ces recommandations : il ne s'agit pas de proposer de nouveaux textes de loi, alors que nos Codes sont déjà surchargés, mais de préconiser aux professionnels de bonnes pratiques, ou des règles professionnelles, qui améliorent leurs prestations et peuvent conduire à moins de litiges. Le suivi de ces recommandations est en conséquence indispensable. Le médiateur se doit d'aller à la rencontre des entreprises, et de leurs organisations professionnelles, pour vérifier si ses recommandations sont prises en compte. Nous avons voulu dans ce rapport récapituler toutes les recommandations émises depuis la mise en œuvre de notre médiation en 2012. Cela permet de nourrir toutes les discussions que nous avons avec

les professionnels. Ce rapport présente aussi toutes les réunions, ateliers, séminaires et conférences menés par MTV en 2019, et on pourra constater leur nombre. À Paris ou en province nous avons multiplié les rencontres avec les organisations professionnelles et les entreprises du tourisme et du transport. Sans cesse il faut réexpliquer le fonctionnement de la médiation, la nécessité de répondre à nos demandes, les évolutions du droit et de la jurisprudence. Et surtout rappeler nos recommandations pour de meilleures pratiques. Car notre rôle est aussi d'aider à la réduction des litiges, dans l'intérêt de tous, consommateurs, professionnels et pouvoirs publics.

Y parvenons-nous ? Après huit exercices passés de notre médiation, nous constatons des améliorations sur certaines causes de réclamations qui ont fait l'objet de recommandations. On peut citer quelques exemples où nous avons été suivis :

- Les voyageurs évitent désormais de préconiser, dans les documents demandés pour franchissement des frontières en dehors de l'Union

européenne, la carte d'identité à la validité étendue en France mais pas à l'étranger, ce qui était source de nombreux problèmes.

- Les loueurs de voitures à l'étranger précisent maintenant, dans leurs conditions, la carte de crédit exigée comme garantie : non pas la carte à débit différé généralement offerte par les banques en France, mais la carte disposant d'un crédit de la part de la banque émettrice.
- les autocaristes ont accepté de rembourser les bagages perdus ou endommagés au-delà d'un plafond que nous estimions trop bas et que leurs conditions de vente imposaient, ce qui entraînait bien des réclamations.

Ainsi pour un médiateur l'objectif n'est pas seulement de répondre à toutes les saisines et de faire accepter ses avis par les protagonistes d'un litige, il est aussi d'aider à la réduction des litiges qui lui sont soumis. À ce titre 2019 serait un tournant, car pour la première fois dans l'histoire de notre médiation le nombre de saisines a baissé par rapport à l'année précédente (-14 %). Certes l'année 2018 avait subi une explosion (+77 %) due aux grèves importantes du transport et du contrôle aériens. On peut penser que l'année 2019 avec moins de turbulences dans le ciel (ce qui le différencie du rail) nous ramène à un étiage plus normal. On peut aussi faire preuve d'optimisme, et croire que la médiation a permis d'améliorer les relations entre consommateurs et professionnels en faisant baisser le recours au Médiateur. C'est une justification de la médiation qu'il importe de ne pas oublier.

Jean-Pierre Teyssier

Médiateur du Tourisme et du Voyage
 Président du Club des Médiateurs

L'AGENDA DE LA MÉDIATION



Présentation du rapport annuel 2018 aux associations de consommateurs.



Rencontre avec la Médiation Allemande du Tourisme.

JANVIER

- 09** - Conseil organisateurs voyages de jeunes
- 24** - Plénière et atelier du Club des médiateurs (MTV)
- 25** - Experts directive voyages à forfait – Bruxelles
- 28** - Vœux ministre de l'Économie

FÉVRIER

- 01** - Congrès des Entreprises du Voyage – Madère
- 08** - Conférence droit de la consommation
- 12** - Formation IGPDE
- 12** - Forum Médiateurs
- 12** - APST
- 19** - Autoroutes et tunnel du Mont Blanc
- 28** - Tourisme et handicap
- 28** - Conférence tourisme médical – La Sorbonne

MARS

- 04** - HOP
- 05** - Ryanair
- 07** - Médiation SNCF
- 12** - Bureau Club des médiateurs (Caisse des Dépôts)
- 13** - Présentation rapport annuel aux associations
- 13** - Association consommateurs Indecosa-CGT
- 14-17** - Salon mondial du tourisme – porte de Versailles
- 18** - Office national de garantie des séjours linguistiques
- 18** - Union nationale des organisations de séjours éducatifs et linguistiques
- 19** - Centre technique régional de la consommation ouest – Rennes
- 20** - Audition commission p. bas sénat
- 21** - Plénière Club des médiateurs (notariat)
- 22** - Commission juridique – Entreprises du voyage
- 25** - Centre technique régional de la consommation ouest – Brest
- 29** - Centre technique régional de la consommation ouest – Lorient

AVRIL

- 04** - MSC Croisière
- 09** - Responsables de médiation
- 12** - Workshop Travelnet – Paris
- 16** - Assemblée générale entreprises du voyage – APST
- 16** - Air Austral
- 23** - Ryanair

MAI

- 14** - Commission européenne
- 15** - ECPAT – end child prostitution, child pornography
- 16** - Plénière Club des médiateurs avec les associations consommateurs (La Poste)
- 17** - Commission juridique – Syndicat des entreprises du tour operating
- 17** - Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation
- 24** - Odigeo
- 28** - Convention du réseau CEDIV – Portaventura

JUIN

- 17** - Commission européenne – DG Move
- 18** - Assemblée générale MTV
- 26** - Séminaire Club des médiateurs
- 27** - Réunion consommateurs – APST

JUILLET

- 02** - Responsables de médiation
- 03** - Atelier juridique entreprises du voyage – Strasbourg
- 05** - Commission juridique – entreprises du voyage
- 11** - XL Airways
- 12** - IATA
- 12** - Commission européenne
- 23** - XL Airways

AOÛT

- 20** - Air Austral

SEPTEMBRE

- 10** - Atelier juridique Asia
- 17** - Réunion consommateurs – APST
- 19** - Plénière Club des médiateurs (RATP)

- 23** - Médiation allemande du tourisme

- 26** - Air France

- 26** - Atelier club (minefi)

- 27** - Commission juridique – entreprises du voyage

- 30** - Responsables de médiation

OCTOBRE

- 01** - Air Austral

- 02** - Salon Top Resa – porte de Versailles

- 03** - Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation

- 08** - Jury soutenance master 2 droit du tourisme – La Sorbonne

- 11** - Direction générale de l'aviation civile

- 16** - Formation médiation IGPDE

- 16** - Portes ouvertes de la maison du tourisme

- 25** - Workshop Travelnet - Londres

NOVEMBRE

- 13** - Air France

- 15** - Séminaire FRAM – Madère

- 19** - Office national de garantie des séjours linguistiques

- 20** - Commission juridique – armateurs de France

- 21** - Atelier DGCCRF

- 21** - Plénière Club des médiateurs (AMF)

- 22** - Commission juridique – Syndicat des entreprises du tour operating

- 26** - Ateliers juridiques CEDIV – Béziers

- 26** - Formation médiation et droit (DGCCRF)

DÉCEMBRE

- 03** - Experts directive voyages a forfait – Bruxelles

- 04** - Ateliers juridiques FRAM – Toulouse

- 10** - Ateliers juridiques entreprises du voyage – La Rochelle

- 12** - Atelier juridiques voyage privé – Aix-en-Provence

- 13** - Forum Syndicat des tour-opérateurs – Porto

FAITS MARQUANTS 2019

JANVIER

- 01** - La Roumanie prend la présidence de l'UE.
- 01** - Faisant suite aux manifestations des gilets jaunes, les taxes supplémentaires sur le carburant, sont annulées.
- 03** - Le premier alunissage sur la face cachée de la lune est effectué avec succès par une sonde chinoise.
- 22** - Ouverture du Forum économique mondial de Davos.

FÉVRIER

- 16** - Nombreuses manifestations contre le pouvoir en Algérie conduisant à la démission du président Bouteflika le 2 avril 2019.
- 18** - Procès de l'affaire « Air-Cocaïne », à Aix-en-Provence.
- 23** - Ouverture du Salon international de l'agriculture de Paris.

MARS

- 02** - Début du Carnaval de Rio de Janeiro (Brésil).
- 10** - Crash d'un avion Boeing 737 MAX 8 près d'Addis-Adeba en Éthiopie.

AVRIL

- 14** - 43^e édition du marathon de Paris.
- 15** - Gigantesque incendie de la Cathédrale Notre-Dame de Paris.
- 21** - Au Sri Lanka, huit explosions dans des hôtels et églises.
- 27** - Ouverture de la Foire de Paris.
- 30** - Abdication de l'empereur du Japon, Akihito.

MAI

- 05** - À Moscou, un avion prend feu à l'atterrissage, faisant 41 morts sur les 78 personnes présentes à bord.
- 23** - Début des élections européennes dans l'ensemble des pays de l'Union.

JUIN

- 07** - La première ministre britannique Theresa May démissionne.
- 12** - Conseil européen, à Bruxelles.
- 28** - En pleine canicule, le record de chaleur en France est battu dans le Gard, avec 45,9 °C à 16h21.

JUILLET

- 25** - Record absolu de température à Paris est atteint avec une température de 42,6 °C.

AOÛT

- 25** - Sommet du G7 à Biarritz.

SEPTEMBRE

- 01** - L'ouragan Dorian s'abat sur le nord des Bahamas.
- 02** - Rentrée scolaire.
- 20** - Ouverture de la Coupe du monde de rugby masculin au Japon.
- 27** - Liquidation judiciaire d'Aigle Azur.
- 28** - Début des championnats du monde d'athlétisme à Doha (Qatar).

OCTOBRE

- 01** - Thomas Cook France est placé en redressement judiciaire.
- 04** - Liquidation judiciaire de XL Airways.
- 31** - Le BREXIT est reporté au 31 janvier 2020.

NOVEMBRE

- 03** - Marathon de New York.
- 11** - Ouverture de la COP25 à Santiago du Chili.
- 11** - Un séisme de magnitude 5,4 en Ardèche.

DÉCEMBRE

- 01** - La conservatrice allemande, Ursula von der Leyen, devient la première femme présidente de la Commission européenne.
- 01** - Importantes inondations dans le sud de la France
- 12** - Boris Johnson obtient la majorité absolue aux élections législatives anticipées.
- 12** - En Algérie, Abdelmadjid Tebboune, est élu président.

LES CHIFFRES DU TOURISME EN 2019

SAISON TOURISTIQUE D'ÉTÉ 2019 - TROISIÈME ANNÉE DE HAUSSE POUR LA FRÉQUENTATION, GRÂCE À LA CLIENTÈLE RÉSIDENTE

Durant les six mois de la saison d'été 2019, les hébergements collectifs touristiques de France métropolitaine enregistrent 316 millions de nuitées. La fréquentation augmente de **2,2 %** par rapport à la saison estivale de 2018. Elle est portée par les nuitées de la clientèle résidente (+3,2 %).

(Insee Focus n° 171, 28 novembre 2019)

TRANSPORT AÉRIEN MONDIAL : HAUSSE DU CHIFFRE D'AFFAIRES MAIS BAISSÉ DES BÉNÉFICES EN 2019

Selon les prévisions de l'Association Internationale du transport aérien (IATA), le transport aérien mondial devrait générer en 2019 un chiffre d'affaires total de 838 milliards de dollars, en hausse de **3,2 %** par rapport à 2018. Toutefois, le secteur aérien devrait générer un bénéfice net de seulement 25,9 milliards de dollars en 2019, contre 27,6 milliards de dollars en 2018.

(Air Journal, 14 décembre 2019)

LA DEMANDE TOURISTIQUE EUROPÉENNE RESTE STABLE MALGRÉ UNE ÉCONOMIE MONDIALE INSTABLE

Selon le dernier rapport trimestriel de la European Travel Commission (ETC), la demande touristique européenne reste en territoire positif, même si son taux d'expansion est plus lent que celui des deux dernières années. Bien que les risques externes ne disparaissent pas, les destinations continuent de croître à un rythme modéré et les perspectives régionales globales restent positives (3 à 4 % des arrivées de touristes internationaux en 2019).

(European Travel Commission, 13 novembre 2019)



“L'équité naturelle demande que le degré de preuve soit proportionné à la grandeur de l'accusation.”

Montesquieu



25 COMPAGNIES ONT ARRÊTÉ DE VOLER EN 2019

Au total, environ **25** compagnies ont été clouées au sol l'an passé, sur tous les continents. Dans le marché européen, bien moins consolidé qu'aux États-Unis par exemple, plusieurs compagnies ont été rayées de la carte :

- Germania (Allemagne)
- California Pacific (États-Unis)
- Flybmi (Royaume-Uni)
- Insel air (Curaçao)
- Tajik air (Tadjikistan)
- Asian express Airlines (Tadjikistan)
- Wow (Islande)
- Aerolineas de Antioquia (Colombie)
- Fly Jamaica Airways (Jamaïque)
- Air Philip (Corée du sud)
- Jet Airways (Inde)
- Wisdom Airways (Thaïlande)
- Avianca (Brésil)
- Avianca (Argentine)
- Al Naser Wings Airlines (Irak)
- Aigle Azur (France)
- XL Airways (France)
- Thomas Cook (Royaume-Uni)
- Adria (Slovénie)
- Peruvian Airlines (Pérou)
- New Gen Airways (Thaïlande)
- Via Airlines (États-Unis)
- Tam (Bolivie)
- Taron Avia (Arménie)
- Astra (Grèce)

(L'écho touristique 19 décembre 2019)

BAROMÈTRE DU TOURISME MONDIAL

Les arrivées de touristes internationaux ont augmenté de **4 %** par rapport à la même période de l'année dernière, avec des performances mitigées entre les régions du monde.

Le Moyen-Orient (+9 %) est en tête, suivi de l'Asie et du Pacifique et de l'Afrique (+5 % chacun). L'Europe (+3 %) et les Amériques (+2 %) ont connu une progression plus modérée.

L'effondrement du grand groupe de voyages Thomas Cook et de quelques petites compagnies aériennes européennes a temporairement affecté certaines destinations touristiques clés,

en particulier en Europe et dans les Amériques.

Concernant les marchés sources, les États-Unis sont le premier pays en termes de croissance des dépenses touristiques internationales en termes absolus, du fait d'un dollar fort. La France a enregistré la plus forte augmentation parmi les dix premiers pays, reflétant pour la deuxième année consécutive une demande en hausse tandis que la Chine, premier marché mondial, a vu son tourisme émetteur augmenter de 14 % au premier semestre 2019.

(OMT, 13 décembre 2019)

WTTC - RAPPORT SUR L'IMPACT ÉCONOMIQUE DES VOYAGES ET DU TOURISME DANS LES VILLES

Principaux points saillants :

- Les voyages et le tourisme dans les 73 villes comptabilisées, ont représenté **4,4 %** de leur PIB (691 milliards de dollars) et 17 millions d'emplois, soit 5,7 % de l'emploi total dans ces villes en 2018.
- Les dépenses des visiteurs internationaux sont plus importantes pour les villes que pour l'ensemble des pays. Les visiteurs internationaux ont effectué **45 %** des dépenses touristiques dans les 73 villes de notre étude, contre seulement 29 % pour les pays du monde entier.
- Six des dix plus grandes villes en termes de taille du secteur des voyages et du tourisme se trouvent en Asie-Pacifique. En 2018, Shanghai, Paris et Pékin sont les plus grandes villes en termes d'économie liée au voyage et au tourisme parmi les villes de l'étude.

LE GOUVERNEMENT MAINTIENT L'OBJECTIF DES 100 MILLIONS DE VISITEURS ÉTRANGERS A L'HORIZON 2020

Alors que l'année 2019 avait démarré sur une baisse de la fréquentation, Atout France indiquait en été que « les perspectives de l'été 2019 laissent présager un niveau de fréquentation (française et étrangère) relativement

“Le bonheur n'est pas une destination à atteindre, mais une façon de voyager.”

M. Lee Runbeck

équivalent à celui de l'an passé, même si les résultats du printemps touristique en France ont été contrastés selon les espaces, pour des raisons principalement météorologiques » et un « recul de la clientèle britannique, qui au printemps, n'est plus au premier plan de la fréquentation internationale des destinations françaises, devancée par les Belges ».

Le gouvernement maintenait en tout cas fin juin l'objectif des **100 millions** de visiteurs étrangers à l'horizon 2020, pour 60 milliards de recettes, et ce alors que l'organisme de promotion de la France doit mettre en œuvre un plan d'économie de 4 millions d'euros, sous la houlette de sa nouvelle directrice générale, Caroline Leboucher.

(L'Écho Touristique, 8 août 2018)

24,8 MILLIONS DE BAGAGES ONT SUBI UN INCIDENT OU UNE ERREUR D'ACHEMINEMENT

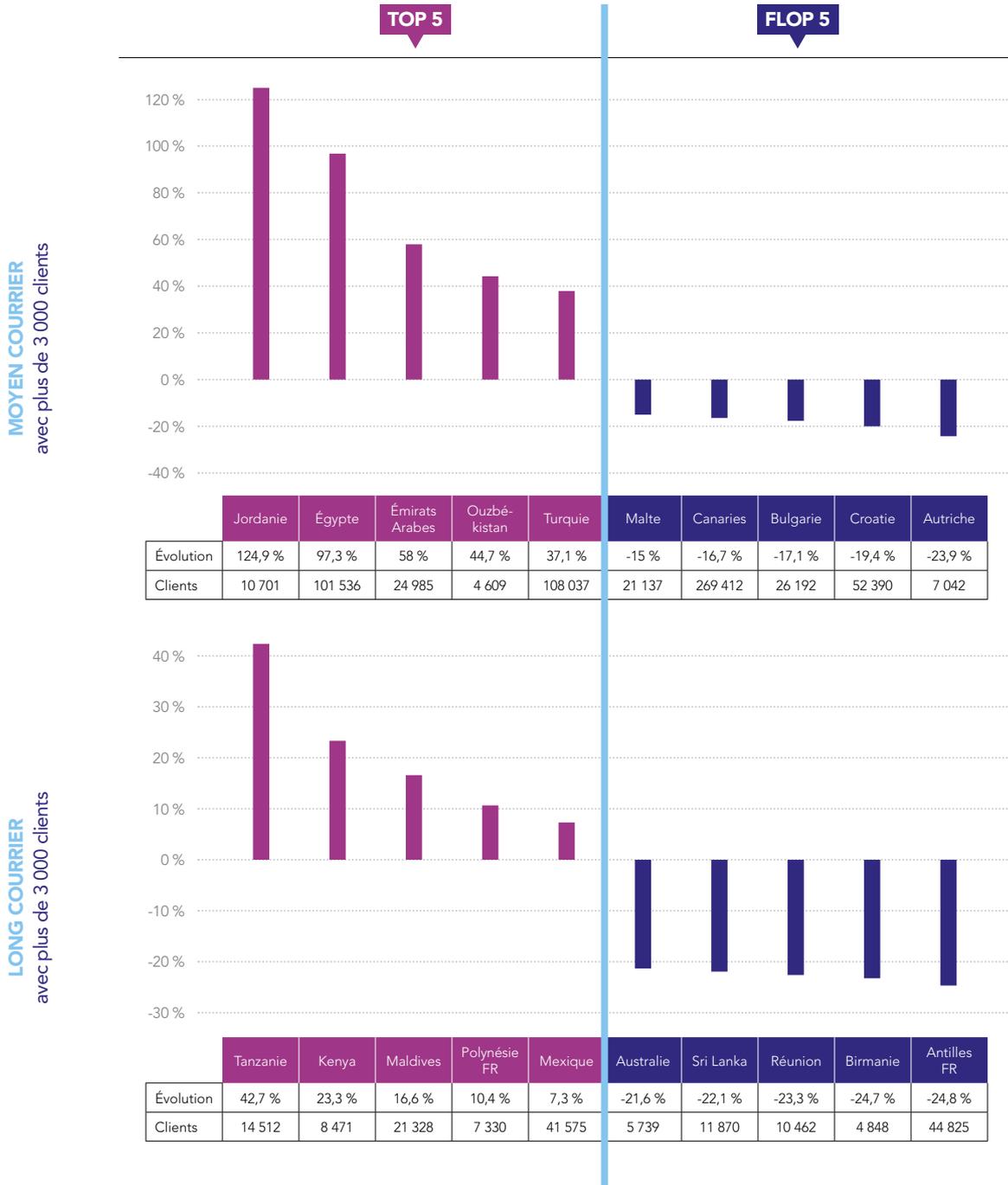
Selon ce rapport 4,27 milliards de bagages ont été transportés en 2018 et **5 %** de ces bagages ont été perdus, soit 1,2 million qui n'a jamais été récupéré par leurs propriétaires.

Les chiffres se sont néanmoins nettement améliorés au cours des dix dernières années, puisqu'en 2007, il y avait deux fois plus d'avaries, pour un nombre de voyageurs soit nettement inférieur.

(Rapport SITA 2018)

**BAROMÈTRE 2019 DU SYNDICAT
DES ENTREPRISES DU TOUR-OPERATING
(SETO)**

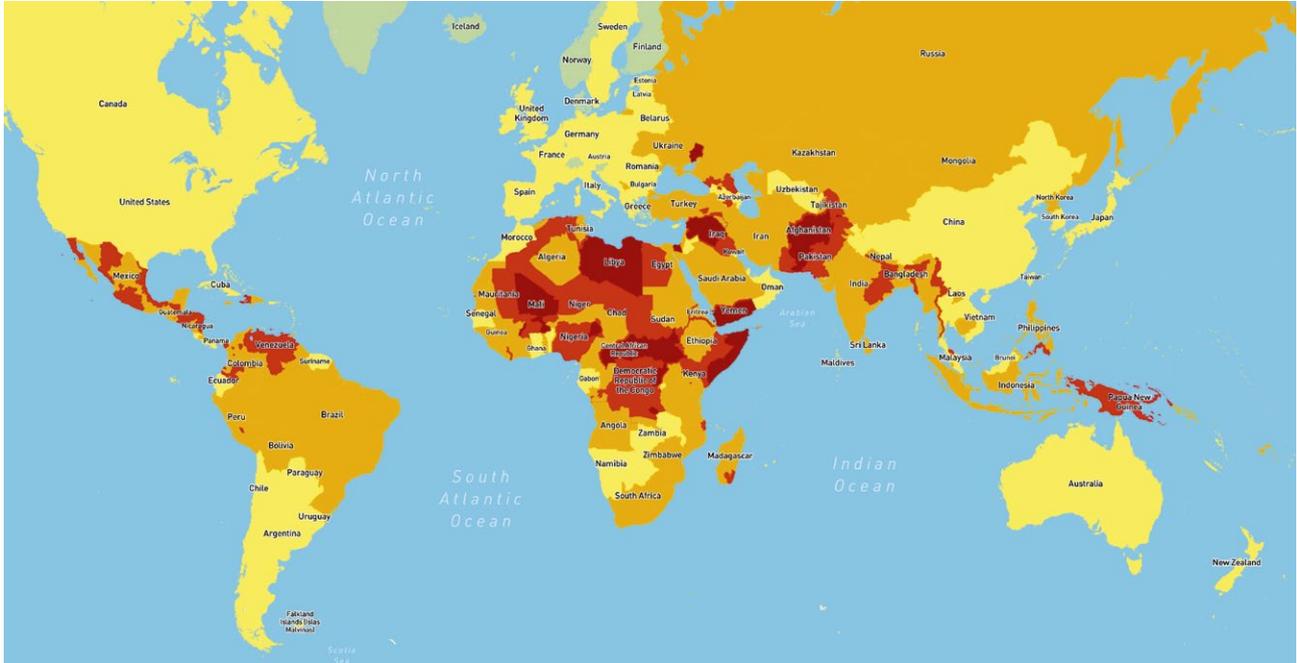
Exercice 2018-2019



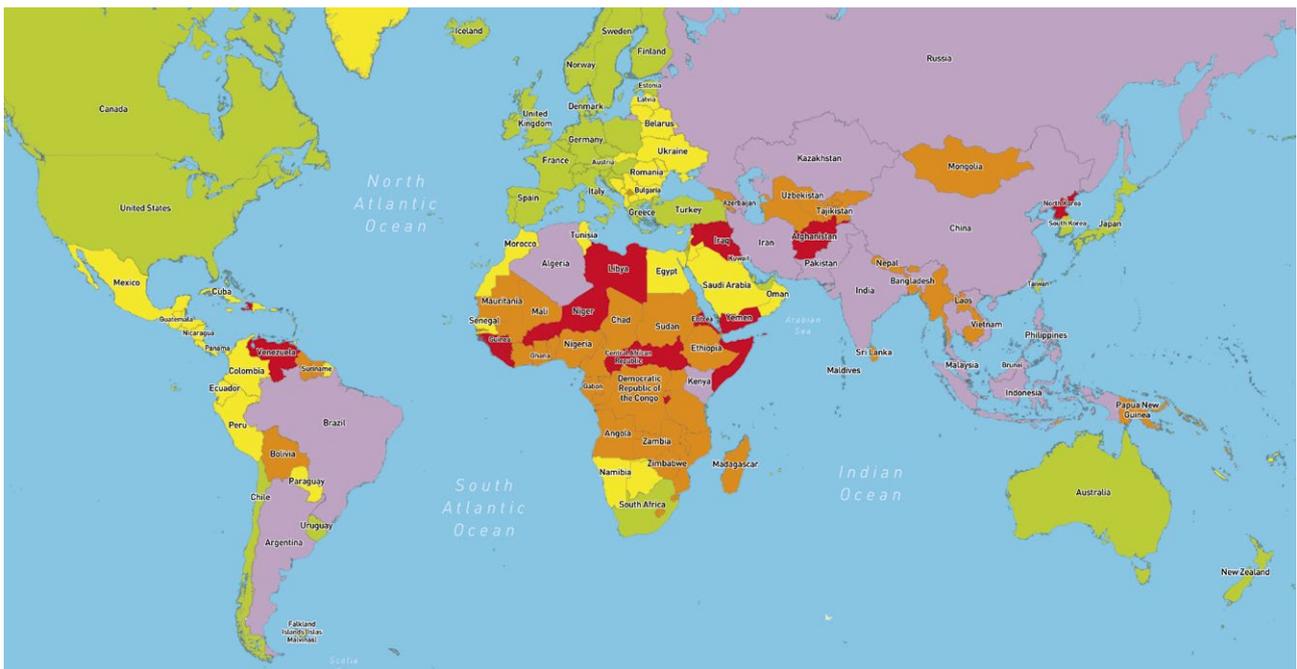


CARTOGRAPHIE DES DESTINATIONS À RISQUE PAR INTERNATIONAL SOS

Travel Security Risk



Travel Medical Risk



VERBATIM

“La réconciliation,
c’est le partage
équitable de
la confiance.”

Jean Hatzfeld



Jean-Pierre Mas
Président des Entreprises
du Voyage (EDV) et de la
Médiation du Tourisme (MTV)

« Pour la première fois, depuis sa création en 2012, le nombre de dossiers reçu par la Médiation Tourisme et Voyages est en baisse : 8 667 saisines contre 10 141 en 2018 (mais 5 733 en 2017). Cependant, l’année 2019 a été chargée en termes d’activité, puisque le dispositif a battu des records d’adhésions (61 nouveaux adhérents, contre 29 en 2018) et d’avis rendus (plus de 4 600 contre 3 211 en 2018). Ce qui a permis d’absorber une grande partie du retard cumulé en 2018.

Notre Médiation est attractive. La diminution des saisines traduit une année relativement “calme” d’un point de vue conjoncturel par rapport à 2018 (grèves aériennes, événements géopolitiques...).

2019 a donné à MTV l’occasion de s’affirmer comme une référence en Europe en accueillant à Paris la réunion plénière du réseau européen des médiateurs du tourisme (TRAVELNET), en collaborant aux travaux européens sur l’application de la réglementation relative au transport aérien de passagers, ou encore en participant, en tant qu’expert, aux workshops de la Commission Européenne sur la directive voyages à forfait.

Je tiens tout particulièrement à exprimer ma reconnaissance à Jean-Pierre Teyssier, Médiateur du Tourisme et des Voyages et Président du Club des Médiateurs et à féliciter les équipes de MTV, sous la responsabilité du Secrétaire général Khalid El Wardi, non seulement pour la qualité de leur travail, mais également pour leur participation, de plus en plus régulière, à des ateliers de formation organisés aux profits des adhérents. Ces ateliers sont particulièrement plébiscités par les entreprises, qui y trouvent un moyen de se former tant sur le droit qui leur est applicable, que sur la forme des réponses à apporter à un consommateur en cas de litiges. »

Jean Pierre Mas



Bouchra Gorfti

Chargée de mission juriste –
Maison de la consommation et de
l'environnement Bretagne

« Faire connaître les différents modes alternatifs de règlement des litiges (MARL) aux associations de consommateurs de la région bretonne figure parmi les objectifs que s'est fixé la MCE. C'est dans ce cadre qu'a répondu positivement à notre demande d'intervention le médiateur du tourisme via son Secrétaire Général Khalid El Wardi, sur les sites de Rennes (le 19 mars), Brest (le 25 mars) et Lorient (le 29 mars) avec un total de 45 bénévoles et salariés des associations.

Pédagogie, clarification d'une réglementation complexe, richesse des échanges ont été les maîtres mots de ces journées. Certains ont pu se convaincre que la médiation avait pour objectif de rendre "le droit plus juste". »



Ghislain Chaigne

Président de la Région Centre-Ouest Les ENTREPRISES du VOYAGE

« Les ENTREPRISES du VOYAGE Centre-Ouest regroupent les régions Bretagne, Pays de Loire, Centre Val de Loire, Limousin et Poitou-Charentes, soit 22 départements.

L'équipe du Conseil d'Administration, choisie par les adhérents du Centre-Ouest organise 4 Rendez-Vous chaque année, programmés dans la région et souhaite qu'ils constituent des temps d'informations, de réflexions et d'échanges.

Les thèmes traités et suggérés par les participants assidus sont exploités par les adhérents qui en font, nous l'espérons, profiter les équipes de salariés de chaque entreprise. La Médiation du Tourisme, représentée par Khalid El Wardi son Secrétaire Général, est intervenue lors de 2 Rendez-Vous :

- à Blois en mars, sur le thème des litiges assurances
- à La Rochelle en décembre, sur le thème de la réglementation applicable au transport aérien des passagers (notamment en cas de retard, annulation, surbooking, problèmes de bagages) et la répartition des responsabilités compagnies aériennes/agences.

À partir de ces échanges, La Médiation du Tourisme effectue une démarche de prévention et d'information qui nous aide à renforcer nos produits, au niveau du rapport qualité-prix, notre mission

de conseil ainsi que nos services avant, pendant et après le voyage. La Médiation du Tourisme constitue dorénavant un "outil" intéressant pour le client et pour l'agence.

Vu le taux de satisfaction des adhérents Centre-Ouest, nous voulons renouveler si possible les interventions de La Médiation du Tourisme auprès de nos adhérents en 2020, afin de continuer à leur fournir ces informations pratiques et techniques en toute efficacité mais également convivialité ! »



Géraud Hubert

Chief Member Officer – VOYAGE
PRIVÉ

« Nous attendions la naissance d'un organisme tel que la Médiation du Tourisme avec impatience, aussi c'est tout naturellement que Voyage Privé a adhéré à la charte en 2014.

Depuis ce jour, la Médiation nous permet de résoudre des litiges avec nos clients sur lesquels nous avons du mal à trouver un terrain d'entente. Il est vrai que le voyage est un secteur complexe, les clients ont d'ailleurs assez souvent du mal à en comprendre les spécificités.

L'objectivité du dispositif de médiation est un aspect essentiel

pour nos clients. Le fait que la démarche soit gratuite pour le demandeur est aussi un point très positif qui va les inciter à confier le litige au Médiateur.

Toutefois la Médiation ne nous permet pas uniquement de résoudre des litiges de façon ponctuelle, en effet **nous nous servons des avis rendus comme d'une réelle base de données pour faire monter en compétence nos agents** et avoir des cas d'école sur lesquels nous appuyer lorsque nous rencontrons des situations similaires.

Il est aussi arrivé que nous recevions parfois des avis MTV que nous ne comprenions pas, Khalid El Wardi a toujours su porter une oreille attentive et experte à nos questions afin de nous expliquer avec beaucoup de pédagogie, pourquoi la préconisation du juriste était celle-ci.

En décembre 2019, Khalid El Wardi est venu à la rencontre de nos équipes au siège Voyage Privé, et a sensibilisé nos coordinateurs de relations clients aux spécificités du forfait touristique, mais aussi aux avaries aériennes. **Cet atelier a été extrêmement bénéfique et nous a permis d'optimiser nos process mais aussi d'identifier les bonnes pratiques.**

Ce type d'atelier sera organisé de nouveau de façon certaine, tant il a été apprécié de nos équipes.

Voyage Privé remercie toute l'équipe de juristes de la Médiation du Tourisme qui nous accompagne chaque mois dans le traitement de nos litiges clients avec une neutralité et une rigueur que nous tenons à saluer. »



Zoran Jelkic

Directeur général Air France KLM

« Air France entretient avec la Médiation du Tourisme et du Voyage **une relation étroite fondée sur la confiance depuis sa création en 2012.**

Dans la continuité de cette collaboration, KLM a aussi rejoint cette institution l'année dernière. En effet, pour le marché français, nos équipes traitent au quotidien les réclamations sans distinction entre Air France et KLM, ce qui nous permet d'augmenter les synergies tout en traitant l'ensemble de nos clients de la même façon que ce soit sur l'une ou l'autre des deux compagnies.

Par ailleurs, au fil des années, nous avons entretenu une relation de très grande qualité avec la Médiation du Tourisme et du Voyage, et ce ponctué **d'échanges réguliers et riches tant sur le fond que sur la remise en question de nos process.** Nous avons ainsi pu digitaliser nos échanges, ce qui nous a permis de gagner en fluidité de traitement entre nos services et ainsi être plus réactifs au quotidien.

Cette gestion du traitement est un facteur clé pour nos entités, que ce soit en période de charge exceptionnelle ou lorsque les stocks retrouvent une situation nominale stable. Cette collaboration au quotidien est le fruit d'un travail collaboratif qui s'inscrit dans l'atteinte d'un **objectif commun : l'amélioration de la satisfaction client.** »

L'ACTIVITÉ DE MTV

LES ADHÉRENTS

OPÉRATEURS DE VOYAGE ET ASSOCIATIONS DE TOURISME

ASSOCIATION ARTS ET VIE
ASSOCIATION EX AEQUO
ASSOCIATION PROFESSIONNELLE DE SOLIDARITÉ DU TOURISME
ENTREPRISES DU VOYAGE
EUROSTAR HOLIDAYS
L'TUR
SYNDICAT DES ENTREPRISES DE TOUR OPERATING
TASTE OF TOULOUSE
TOURCOM
TOURISME ET TERRITOIRES
UNION NATIONALE DES ASSOCIATIONS DE TOURISME ET DE PLEIN AIR
UNION NATIONALE DES ORGANISATIONS DE SÉJOURS ÉDUCATIFS, LINGUISTIQUES, ET DE FORMATION EN LANGUES

TRANSPORT AÉRIEN

AÉROPORTS DE PARIS
AIR MADAGASCAR
EASYJET
FÉDÉRATION DES EXPLOITANTS PROFESSIONNELS DU PARACHUTISME
FÉDÉRATION NATIONALE DE L'AVIATION MARCHANDE
FLYLEVEL SL
FRANCE MONTGOLFIÈRES
HELITEAM
KLM – ROYAL DUTCH AIRLINES
NORWEGIAN AIR
ROYAL AIR MAROC
RYANAIR
SYNDICAT DES COMPAGNIES ARIENNES AUTONOMES
TOURAINÉ HÉLICOPTÈRE
UNION DES AÉROPORTS FRANÇAIS

TRANSPORT TERRESTRE ET MARITIME

ARMATEURS DE FRANCE
CHAUFFEUR PRIVÉ
FÉDÉRATION NATIONALE DES TRANSPORTS DE VOYAGEURS
GR4
LE CAB
MARCEL
SNAPCAR
UNION DES TRANSPORTS PUBLICS ET FERROVIAIRES

HÉBERGEMENT ET RESTAURATION

AREAS
CASINOS DE FRANCE
CHATEAU LE STELSIA
CONTACT HOTELS
GOLD HOTEL
HONOTEL
LE GRAND CHALET DES PISTES
LOUSTRAL DEL MAR
MELIA HOTELS FRANCE
MIRAMAR LA CIGALE
MOTEL ONE
UNION DES MÉTIERS ET DES INDUSTRIES DE L'HÔTELLERIE

ACTIVITÉS SPORTIVES – LOISIRS

ANCV
CASINOS DE FRANCE
DOMAINES SKIABLES DE FRANCE
FÉDÉRATION FRANÇAISE DE FOOTBALL
FÉDÉRATION FRANÇAISE DE GOLF
GRAVITY SPACE
SAFE BAG
SYNDICAT NATIONAL DES ESPACES DE LOISIRS, D'ATTRACTIONS ET CULTURELS
SMARTBOX
SYNDICAT NATIONAL DES MONITEURS DU SKI FRANÇAIS
TICKETNET
WONDERBOX

LES NOUVEAUX ADHÉRENTS EN 2019

OPÉRATEURS DE VOYAGE ET ASSOCIATIONS DE TOURISME

AFRICA CŒUR
AXIS COTE THALASSO
AZC INTERNATIONAL
ETRAVELI-GOTOGATE
KALAPKA
LES EXPERTS CROISIÈRE
MILLE ET UN VOYAGES
OFFICES DE TOURISME DE FRANCE
TRAVIX-BUDGETAIR
VACANCEOL

TRANSPORT AÉRIEN

INTER REGIONAL EXPRESS
KENYA AIRWAYS
VIETNAM AIRLINES

TRANSPORT TERRESTRE ET MARITIME

BLUEVALET
HAUT DE FRANCE MOBILITÉS
UNION NATIONALE DES ORGANISATIONS SYNDICALES DES TRANSPORTEURS ROUTIERS AUTOMOBILES

HÉBERGEMENT ET RESTAURATION

APPART HOTEL MANDELIEU
BRIT HOTEL
CAMPING DE LA MONTAGNE
DÉVELOPPEMENT
DOMAINE CALIDIANUS
DOMAINE DE BOISBUCHET
DOMAINE LES CHERVELIÈRES
FOUR SEASONS GEORGE V
HÔTEL ALPINA
HÔTEL CARDINAL
HÔTEL CAVALIÈRE
HÔTEL CROIX BLANCHE
HÔTEL DU PARC
HÔTEL LA FAUCEILLE

HÔTEL LA FERME AVIGNON
HÔTEL LE DAUPHIN
HÔTEL LE PRIEURÉ
HÔTEL LUTETIA
HOTEL MEDIEVAL
HÔTEL POPPINS
HÔTEL VATEL
IMMOGROOM
L'ABEILLE
L'HERMINE
LA BAIE DOREE
LAMATELIANE
MAISONS DU SUD
RESHOTEL
RÉSIDENCE DE LA COUSINIÈRE
VAL JOLY EXPLOITATION
VILLA TERRAMERA

ACTIVITÉS SPORTIVES – LOISIRS

AQUARIUM LA ROCHELLE
ART MONTGOLFIÈRE
CFBS
CHAMONIX LOISIRS
DREAMAWAY
NAUTISME EN BRETAGNE
STADE DE BORDEAUX
STADE DE FRANCE
STADE DU MANS
STADE DE NICE
TEAM AIR 2JEU
SARL AU GRÉ DU VENT

AUTRES SERVICES DE TOURISME

CONCIERGERIE
MERCANTOUR
DOM CONCIERGERIE



LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES DOSSIERS

QUI PEUT SAISIR ?

Un consommateur directement ou *via* un représentant (association de consommateurs, protection juridique...) ayant un litige non résolu avec une entreprise adhérente à MTV.

COMMENT SAISIR LA MÉDIATION ?

En ligne via un formulaire électronique sur notre site :

www.mtv.travel

ou par courrier postal à l'adresse :

MTV
Médiation Tourisme Voyage
BP 80 303
75823 Paris Cedex 17

CONDITIONS DE RECEVABILITÉ D'UNE DEMANDE DE MÉDIATION

1. Saisine **préalable** du professionnel.
2. Réponse non satisfaisante ou absence de réponse **dans les 60 jours**.
3. **Saisir MTV dans les 12 mois** suivants la réclamation au professionnel.
4. Que le professionnel soit **adhérent à la Charte MTV**.

RÉCEPTION DU DOSSIER

▶ DÉCLARATION DE NON RECEVABILITÉ

CLÔTURE DU DOSSIER

TRANSMISSION À UN AUTRE ORGANISME

- CEC
- MÉDIATEUR SNCF
- MÉDIATEUR FFSA
- MÉDIATEUR FEVAD
- MÉDIATEUR RATP
- MÉDIATEUR FCA

▶ CONFIRMATION DE RECEVABILITÉ ET TRAITEMENT

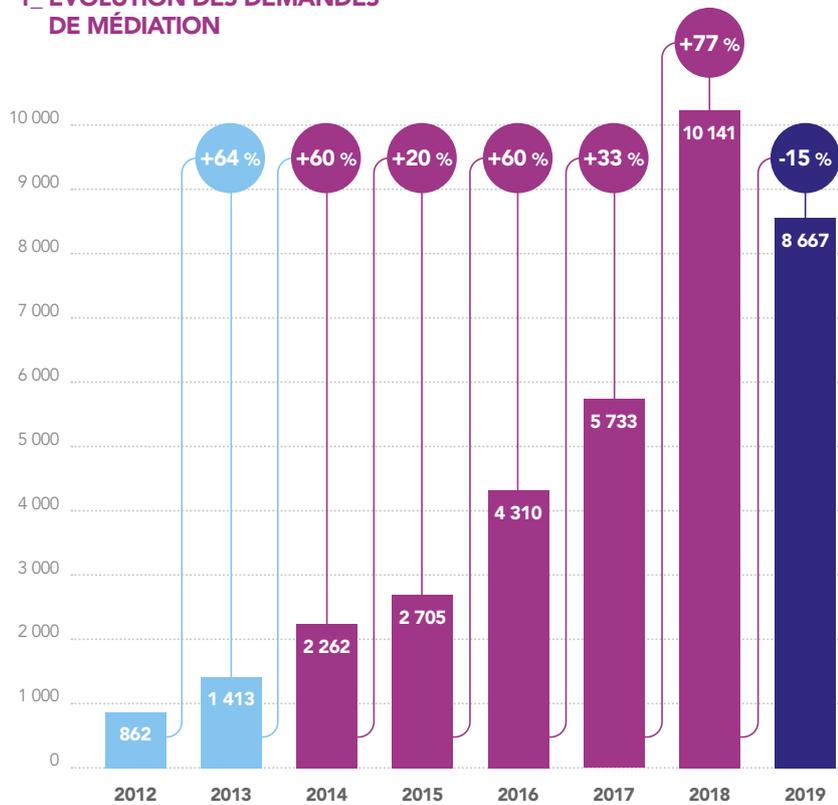
AVIS DU MÉDIATEUR

DANS LES 90 JOURS

ACCORD EN COURS DE MÉDIATION

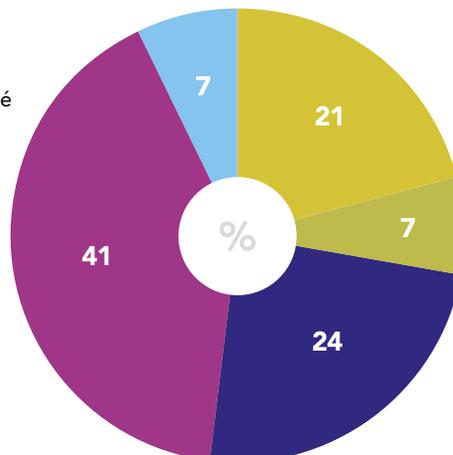
MTV EN CHIFFRES

1_ ÉVOLUTION DES DEMANDES DE MÉDIATION



2_ RÉPARTITION DES DOSSIERS TRAITÉS EN 2019

- En cours de traitement
- Attente d'éléments pour recevabilité
- Non recevables
- Avis du médiateur
- Accords en cours de médiation



3_ DOSSIERS NON RECEVABLES

Article L612-2 du Code de la Consommation

Un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque :

- 1° Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat.
- 2° La demande est manifestement infondée ou abusive.
- 3° Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal.
- 4° Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel.
- 5° Le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

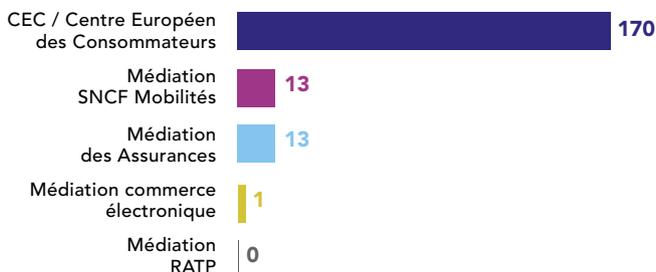
Le consommateur est informé par le médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation.



RÉPARTITION DES DOSSIERS JUGÉS NON RECEVABLES

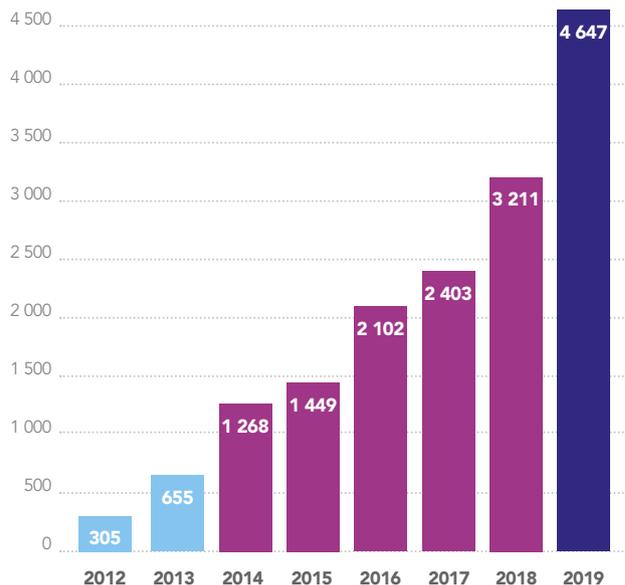
Professionnel non adhérent	33,72 %
Pas de preuve de saisine préalable	29,11 %
Saisine avant le délai de 60 jours	0,05 %
Cessation d'activité du professionnel	4,16 %
Dommage corporel	0,45 %
Action judiciaire en cours	1,29 %
Saisine hors délai de 12 mois	3,27 %
Saisine en doublon	17,30 %
Rétractation du demandeur	10,66 %

4_ TRANSMISSIONS VERS DES ENTITÉS PARTENAIRES



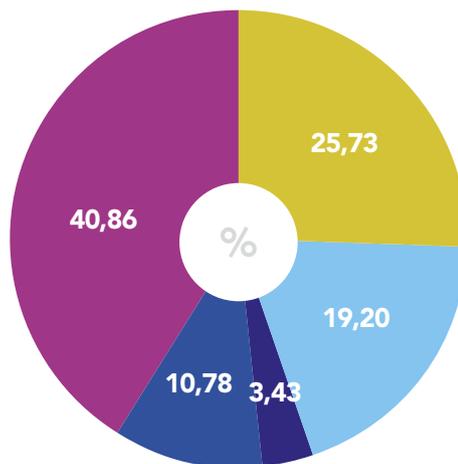
5_ AVIS DU MÉDIATEUR

Avis rendus



Sur les dossiers de l'année en cours (en effet MTV produit chaque année, un certain nombre d'avis relatifs à des dossiers de l'année précédente)

TYPE D'AVIS

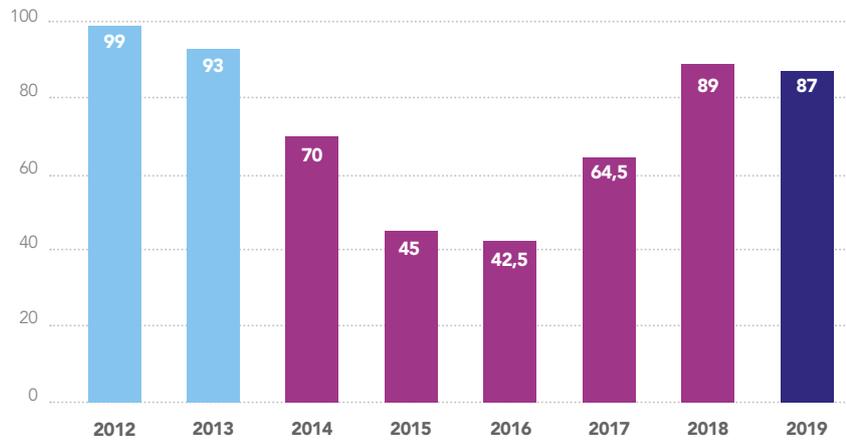


- Pas lieu à dédommagement
- Dédommagement initial suffisant
- Nouveau dédommagement suffisant*
- Demande de réévaluation du dédommagement
- Demande de dédommagement

* Dédommagement proposé après la saisine par le Médiateur.

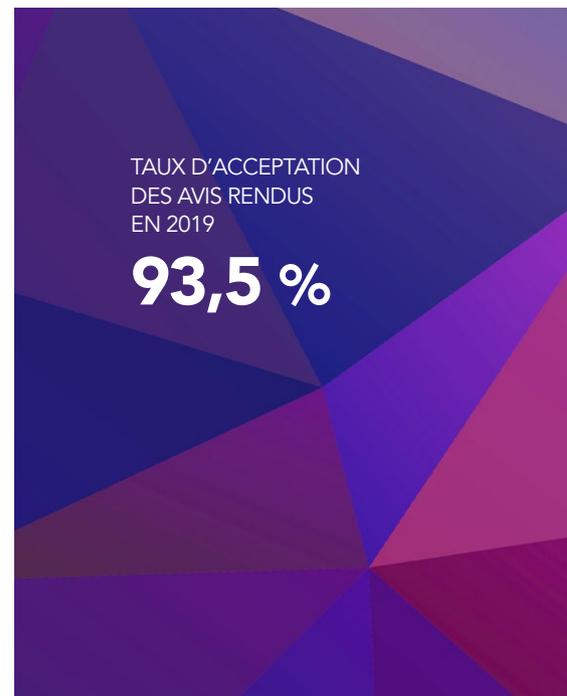
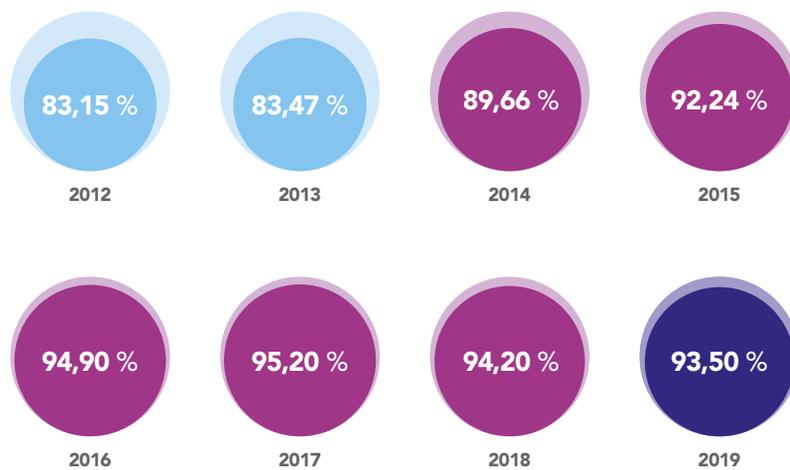
6_ DÉLAIS DE TRAITEMENT

Délais de traitement en jours



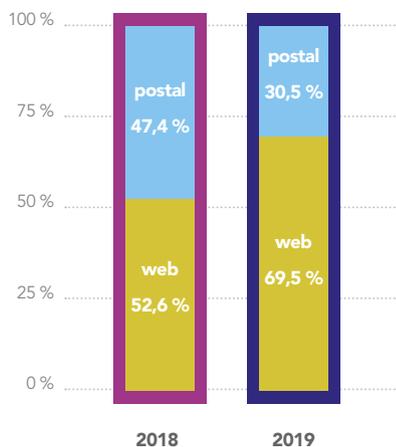
7_ TAUX D'ACCEPTATION DES AVIS RENDUS

En pourcentage



RÉPARTITION TYPOLOGIQUE DES DOSSIERS TRAITÉS

1_ CANAL DE SAISINE



2_ ORIGINE DES DEMANDES DE MÉDIATION

	2018	2019
Consommateur en direct	91,20 %	86,89 %
Protection juridique	5,37 %	6,42 %
Association de consommateurs	1,55 %	2,86 %
Avocat	0,69 %	1,36 %
Officine juridique	0,10 %	0,92 %
Professionnel	0,60 %	0,72 %
Autre médiateur	0,14 %	0,25 %
SAV flights	0,06 %	0,18 %
Conciliateur de justice	0,12 %	0,16 %
Centre Européen des Consommateurs	0,07 %	0,08 %
Direction générale de l'aviation civile	0,01 %	0,07 %
Le défenseur des droits	0,06 %	0,03 %
Comité d'entreprise	0,01 %	0,03 %
Plateforme ODR	0,03 %	0,01 %

3_ NATURE DE LA PRESTATION ACHETÉE

	2018	2019
Billet d'avion	58,56 %	56,11 %
Forfait touristique classique	20,74 %	20,93 %
Hébergement	3,52 %	3,64 %
Croisière	3,10 %	2,36 %
Transport collectif urbain	1,37 %	1,91 %
Billet de train	0,93 %	1,87 %
Transport autocar	1,72 %	1,66 %
Billets avion + train	0,09 %	1,42 %
Billet d'avion + location de voiture	0,92 %	1,03 %
Location de voiture	0,69 %	0,87 %
Transport maritime	1,40 %	0,81 %
Entrée parc de loisirs – culturel	0,31 %	0,50 %
Prise en charge aéroportuaire	0,42 %	0,24 %
Billet spectacle - événement	0,23 %	0,24 %
Coffret cadeau	0,10 %	0,16 %
Prestation ski	0,16 %	0,16 %
Saut en parachute	0,02 %	0,10 %
Carte de fidélité	0,08 %	0,01 %
Restauration	0,03 %	0,04 %
Autre	4,65 %	5,92 %

4_ CANAL DE VENTE DES PRESTATIONS MISES EN CAUSE

	2018	2019
Internet	73,02 %	68,36 %
Agence physique	18,31 %	21,90 %
Téléphone	5,41 %	6,68 %
Smartphone	0,94 %	1,26 %
Guichet automatique	0,90 %	0,87 %
Comité d'entreprise	1,19 %	0,66 %
À bord d'un véhicule	0,23 %	0,27 %

“L'homme qui veut s'instruire doit lire d'abord, et puis voyager pour rectifier ce qu'il a appris.”

Giacomo Casanova

RÉPARTITION GLOBALE DES DOSSIERS



TYPE DE GRIEF	2018	2019
Retard/annulation/surbooking (aérien)	48,05 %	41,54 %
Non-respect du contrat	9,69 %	11,08 %
Annulation du contrat	7,53 %	8,69 %
Facturation – paiement	6,11 %	7,93 %
Bagages – effets personnels	7,62 %	7,78 %
Qualité	6,77 %	7,03 %
Information – conseil	3,21 %	3,35 %
Retard/annulation (hors aérien)	2,77 %	2,85 %
Hébergement non fourni	1,41 %	1,70 %
Formalités administratives	1,57 %	1,69 %
Verbalisation	1,04 %	1,69 %
Sécurité	0,62 %	0,69 %
Assurance	0,27 %	0,11 %
Autre	3,34 %	3,85 %

10 PRINCIPALES DESTINATIONS	2019
France métropolitaine	27,02 %
Italie	4,75 %
Espagne	4,63 %
USA	4,17 %
La Réunion	3,33 %
Maroc	3,21 %
Tunisie	2,70 %
Grèce	2,37 %
Portugal	2,26 %
Canada	1,59 %

MONTANT DE LA DEMANDE	2019
Non chiffré	31,44 %
– de 100 €	5,17 %
101 à 250 €	11,02 %
251 à 500 €	14,60 %
501 à 1000 €	16,34 %
1 001 à 3000 €	16,34 %
3 001 à 5000 €	2,41 %
+ de 5000 €	1,35 %
Autre compensation	0,86 %

FORFAIT TOURISTIQUE



TYPE DE GRIEF	2018	2019
Non-respect du contrat	22,71 %	25,44 %
Retard/annulation/surbooking (aérien)	28,44 %	20,24 %
Qualité	17,37 %	19,10 %
Annulation du contrat	8,40 %	9,14 %
Facturation – paiement	4,64 %	6,22 %
Hébergement non fourni	3,69 %	4,70 %
Information – conseil	5,22 %	4,57 %
Bagages – effets personnels	3,18 %	3,36 %
Formalités administratives	1,59 %	1,84 %
Sécurité	1,53 %	1,46 %
Retard/annulation (hors aérien)	0,64 %	0,76 %
Verbalisation	0,13 %	0,19 %
Assurance	0,32 %	0,13 %
Autre	2,16 %	2,86 %

5 PRINCIPALES DESTINATIONS	2019
Tunisie	8,18 %
Espagne	7,22 %
Grèce	6,44 %
Italie	4,69 %
USA	4,33 %

MONTANT DE LA DEMANDE	2019
Non chiffré	38,53 %
– de 100 €	1,21 %
101 à 250 €	5,02 %
251 à 500 €	12,03 %
501 à 1000 €	17,23 %
1 001 à 3000 €	18,10 %
3 001 à 5000 €	4,24 %
+ de 5000 €	3,20 %
Autre compensation	0,43 %



TRANSPORT AÉRIEN



TYPE DE GRIEF	2018	2019
Retard/annulation/surbooking (aérien)	68,66 %	61,71 %
Bagages – effets personnels	10,56 %	10,90 %
Annulation du contrat	6,34 %	8,34 %
Facturation – paiement	4,97 %	6,72 %
Non-respect du contrat	1,90 %	3,21 %
Information – conseil	2,41 %	3,03 %
Formalités administratives	1,58 %	1,93 %
Qualité	0,75 %	0,60 %
Sécurité	0,21 %	0,10 %
Assurance	0,24 %	0,08 %
Autre	2,38 %	3,01 %

5 PRINCIPALES DESTINATIONS	2019
France métropolitaine	30,45 %
La Réunion	4,88 %
USA	4,61 %
Espagne	4,18 %
Italie	3,69 %

MONTANT DE LA DEMANDE	2019
Non chiffré	28,14 %
– de 100 €	3,71 %
101 à 250 €	11,54 %
251 à 500 €	16,49 %
501 à 1000 €	19,11 %
1 001 à 3000 €	17,91 %
3 001 à 5000 €	1,76 %
+ de 5000 €	0,64 %
Autre compensation	0,71 %

TRANSPORT COLLECTIF URBAIN



TYPE DE GRIEF	2018	2019
Verbalisation	48,41 %	70,90 %
Facturation – paiement	10,32 %	6,72 %
Retard/annulation	11,11 %	5,23 %
Non-respect du contrat	1,59 %	4,48 %
Annulation du contrat	6,35 %	0,75 %
Bagages – effets personnels	1,59 %	0,75 %
Formalités administratives	1,59 %	0,75 %
Qualité	0,79 %	0,75 %
Sécurité	0,79 %	0,75 %
Information – conseil	1,59 %	0,00 %
Autre	15,87 %	8,96 %

MONTANT DE LA DEMANDE	2019
Non chiffré	38,78 %
– de 100 €	34,69 %
101 à 250 €	14,29 %
251 à 500 €	3,06 %
501 à 1000 €	1,02 %
Autre compensation	8,16 %

PARCS DE LOISIRS



TYPE DE GRIEF	2018	2019
Qualité	45,83 %	32,35 %
Sécurité	0,00 %	14,71 %
Non-respect du contrat	25,00 %	11,76 %
Facturation – paiement	8,33 %	11,76 %
Information – conseil	0,00 %	5,88 %
Bagages – effets personnels	0,00 %	2,94 %
Annulation du contrat	4,17 %	2,94 %
Autre	16,67 %	17,65 %

MONTANT DE LA DEMANDE	2019
Non chiffré	61,11 %
– de 100 €	11,11 %
101 à 250 €	5,56 %
251 à 500 €	16,67 %
501 à 1000 €	5,56 %

TRANSPORT PAR AUTOCAR



TYPE DE GRIEF	2018	2019
Retard/annulation	34,71 %	58,97 %
Bagages – effets personnels	9,92 %	13,68 %
Non-respect du contrat	14,88 %	8,55 %
Annulation du contrat	7,44 %	5,13 %
Verbalisation	6,61 %	5,13 %
Information – conseil	5,79 %	0,85 %
Qualité	4,13 %	0,85 %
Formalités administratives	1,65 %	0,00 %
Sécurité	0,83 %	0,00 %
Autre	3,31 %	1,71 %

5 PRINCIPALES DESTINATIONS	2019
France métropolitaine	71,76 %
Belgique	5,34 %
Espagne	3,82 %
Italie	3,82 %
Allemagne	3,05 %

MONTANT DE LA DEMANDE	2019
Non chiffré	19,54 %
– de 100 €	40,23 %
101 à 250 €	17,24 %
251 à 500 €	8,05 %
501 à 1000 €	5,75 %
1 001 à 3000 €	4,60 %
3 001 à 5000 €	1,15 %
+ de 5000 €	1,15 %
Autre compensation	2,30 %

TYPE DE GRIEF	2018	2019
Retard/annulation/surbooking (aérien)	26,32 %	42,86 %
Non-respect du contrat	15,79 %	35,71 %
Facturation – paiement	10,53 %	7,14 %
Bagages – effets personnels	5,26 %	7,14 %
Autre	10,53 %	7,14 %

MONTANT DE LA DEMANDE	2019
Non chiffré	20,00 %
– de 100 €	20,00 %
251 à 500 €	10,00 %
501 à 1000 €	40,00 %
1 001 à 3000 €	10,00 %

CROISIÈRE



TYPE DE GRIEF	2018	2019
Non-respect du contrat	33,93 %	26,82 %
Qualité	11,76 %	17,88 %
Facturation – paiement	7,24 %	13,97 %
Annulation du contrat	12,22 %	11,73 %
Bagages – effets personnels	5,88 %	6,70 %
Retard/annulation transport	5,43 %	4,47 %
Formalités administratives	4,07 %	3,91 %
Retard/annulation (aérien)	7,69 %	2,79 %
Information – conseil	4,98 %	2,79 %
Hébergement non fourni	0,00 %	1,68 %
Assurance	1,81 %	1,68 %
Sécurité	0,90 %	1,68 %
Autre	4,07 %	3,91 %

5 PRINCIPALES DESTINATIONS	2019
Méditerranée	27,57 %
Égypte	7,57 %
Caraiïbes	7,57 %
Italie	7,03 %
Russie	4,32 %

MONTANT DE LA DEMANDE	2019
Non chiffré	40,00 %
– de 100 €	3,20 %
101 à 250 €	9,60 %
251 à 500 €	8,80 %
501 à 1000 €	6,40 %
1 001 à 3000 €	18,40 %
3 001 à 5000 €	7,20 %
+ de 5000 €	5,60 %
Autre compensation	0,80 %

PRISE EN CHARGE AÉROPORT



TRANSPORT MARITIME



TYPE DE GRIEF	2018	2019
Retard/annulation	69,51 %	67,80 %
Qualité	2,44 %	8,47 %
Annulation du contrat	6,10 %	5,08 %
Non-respect du contrat	9,76 %	3,39 %
Facturation – paiement	3,66 %	3,39 %
Information – conseil	4,88 %	1,69 %
Sécurité	0,00 %	1,69 %
Bagages – effets personnels	0,00 %	1,69 %
Formalités administratives	0,00 %	1,69 %
Autre	3,66 %	5,08 %

5 PRINCIPALES DESTINATIONS	2019
France métropolitaine	31,82 %
Corse	19,70 %
Algérie	13,64 %
Italie	6,06 %
Tunisie	4,55 %

MONTANT DE LA DEMANDE	2019
Non chiffré	51,06 %
101 à 250 €	21,28 %
251 à 500 €	17,02 %
501 à 1000 €	2,13 %
1 001 à 3000 €	6,38 %
3 001 à 5000 €	2,13 %

TRANSPORT FERROVIAIRE



TYPE DE GRIEF	2018	2019
Retard/annulation	51,71 %	60,80 %
Annulation du contrat	16,86 %	8,00 %
Non-respect du contrat	8,57 %	6,40 %
Verbalisation	5,71 %	5,60 %
Facturation – paiement	0,00 %	4,80 %
Bagages – effets personnels	8,57 %	4,00 %
Qualité	0,00 %	0,80 %
Autre	5,71 %	9,60 %

5 PRINCIPALES DESTINATIONS	2019
France métropolitaine	48,18 %
Italie	47,27 %
Grande Bretagne	1,81 %
Belgique	1,81 %
Allemagne	0,93 %

MONTANT DE LA DEMANDE	2019
Non chiffré	34,02 %
– de 100 €	13,40 %
101 à 250 €	24,74 %
251 à 500 €	9,28 %
501 à 1000 €	9,28 %
1 001 à 3000 €	6,19 %
3 001 à 5000 €	1,03 %
Autre compensation	2,06 %

BILLETTERIE SPECTACLE



TYPE DE GRIEF	2018	2019
Annulation du contrat	50,00 %	29,41 %
Facturation – paiement	18,75 %	17,65 %
Non-respect du contrat	6,25 %	17,65 %
Qualité	6,25 %	5,88 %
Sécurité	0,00 %	5,88 %
Autre	0,00 %	23,53 %

MONTANT DE LA DEMANDE	2019
Non chiffré	28,57 %
– de 100 €	28,57 %
101 à 250 €	42,86 %

PRESTATION DE SKI



TYPE DE GRIEF	2018	2019
Qualité	37,50 %	38,46 %
Annulation du contrat	0,00 %	23,08 %
Facturation – paiement	0,00 %	15,38 %
Non-respect du contrat	37,50 %	7,69 %
Bagages – effets personnels	0,00 %	7,69 %
Autre	25,00 %	7,69 %

MONTANT DE LA DEMANDE	2019
Non chiffré	40,00 %
251 à 500 €	30,00 %
501 à 1000 €	30,00 %

“Le bonheur n’est pas une destination à atteindre,
mais une façon de voyager.”

Margaret Lee Runbeck

HÉBERGEMENT



TYPE DE GRIEF	2018	2019
Qualité	27,16 %	24,61 %
Annulation du contrat	16,46 %	19,53 %
Facturation – paiement	18,93 %	16,80 %
Non-respect du contrat	14,40 %	15,23 %
Hébergement non fourni	10,29 %	9,77 %
Information – conseil	1,23 %	3,13 %
Bagages – effets personnels	3,70 %	1,95 %
Sécurité	0,43 %	1,95 %
Autre	7,41 %	7,03 %

5 PRINCIPALES DESTINATIONS	2019
France métropolitaine	61,94 %
Espagne	5,19 %
Italie	4,50 %
USA	4,15 %
Maroc	2,42 %

MONTANT DE LA DEMANDE	2019
Non chiffré	29,94 %
– de 100 €	10,73 %
101 à 250 €	15,82 %
251 à 500 €	17,51 %
501 à 1000 €	13,56 %
1 001 à 3000 €	9,60 %
3 001 à 5000 €	1,13 %
+ de 5000 €	0,56 %
Autre compensation	1,13 %

LOCATION DE VOITURE

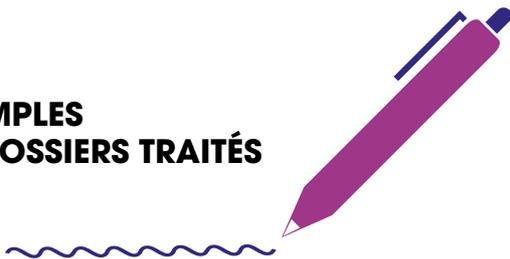


TYPE DE GRIEF	2018	2019
Non-respect du contrat	46,00 %	49,23 %
Facturation – paiement	30,00 %	29,23 %
Annulation du contrat	0,00 %	9,23 %
Information – conseil	8,00 %	3,08 %
Qualité	2,00 %	3,08 %
Autre	12,00 %	6,15 %

5 PRINCIPALES DESTINATIONS	2019
France métropolitaine	17,14 %
Portugal	11,43 %
Espagne	11,43 %
Italie	8,57 %
Canada	8,57 %

MONTANT DE LA DEMANDE	2019
Non chiffré	17,02 %
– de 100 €	4,26 %
101 à 250 €	25,53 %
251 à 500 €	36,17 %
501 à 1000 €	6,38 %
1 001 à 3000 €	10,64 %

EXEMPLES DE DOSSIERS TRAITÉS



PRISE EN CHARGE DES FRAIS RÉSULTANT D'UN RETARD DE LIVRAISON DE BAGAGE

Faits et demande

Une voyageuse a subi un retard de livraison de bagage de 3 jours, à la suite d'un vol pour Lorient, où elle se rendait pour un trek. Le bagage litigieux contenait toutes ses affaires de randonnées, et notamment sa tente, son matériel de couchage et son nécessaire de cuisine.

Pour pallier cette absence, elle a dû :

- louer un équipement de camping pour la première nuit,
- se rendre en taxi dans un hôtel le lendemain,
- engager des frais de restauration.

La compagnie a, dans un premier temps, refusé de rembourser ces dépenses, considérant qu'il s'agissait de « frais indirects ».

Problématique

Il s'agissait ici de savoir si les frais d'hébergement et de restauration devaient être vus comme des frais directs résultant du retard de livraison de bagage, et en conséquence être pris en charge par la compagnie aérienne.

AVIS DU MÉDIATEUR

En vertu de l'article 19 de la Convention de Montréal, le transporteur aérien est responsable du « dommage » résultant du retard de livraison de bagage. En l'espèce, la consommatrice transportait sur elle son hébergement et ses repas en conserve. Par conséquent, les frais engagés doivent être vus comme des frais directs « de première nécessité », qui doivent être pris en charge par la compagnie aérienne sur fourniture de justificatifs valables. »

CONSÉQUENCE DE LA NON-FOURNITURE D'UN ÉLÉMENT ESSENTIEL DU CONTRAT

Faits et demande

Un voyageur avait réservé un séjour à Londres comprenant deux nuits d'hôtel et la visite des studios « Harry Potter ». Quelques temps plus tard, il est informé de la fermeture des studios pendant sa période de séjour.

Le client a donc demandé la restitution sans frais de l'intégralité des sommes versées, mais n'a été remboursé que du montant de la visite.

Problématiques

- **La visite des studios Harry Potter (qui est un service touristique) peut-elle être qualifiée d'élément essentiel au contrat ?**
- **Quel est l'impact de l'annulation de cette prestation sur le reste du contrat ?**

AVIS DU MÉDIATEUR

Conformément aux dispositions du Code du Tourisme, doit être considérée comme un élément essentiel du contrat, toute prestation touristique :

- représentant une part significative (plus de 25 %) du prix total ou,
- présentée/entendue comme une caractéristique essentielle de la combinaison.

En l'espèce, le descriptif du voyage et la répartition des montants payés tendaient tous deux à qualifier la visite des studios Harry Potter, comme un élément essentiel du contrat. Dès lors, l'agence devait proposer à la cliente le choix entre :

- l'acceptation d'un « nouveau voyage » moyennant remboursement de la prestation annulée et le cas échéant, un dédommagement,
- la résolution sans frais du contrat et le remboursement du voyage.

ANNULATION D'UN TRAJET EN CAR ENTRAÎNANT L'ACHAT DE NOUVEAUX BILLETS

Faits et demande

Un trajet en autocar entre Londres et Lille a été annulé par le transporteur. La voyageuse a dû racheter de nouveaux billets (auprès d'un autre transporteur) dont elle demandait le remboursement par le 1^{er} en plus d'une compensation correspondant au coût des billets de remplacement.

Problématique

Quels sont les droits d'un voyageur en cas d'annulation d'un trajet en autocar ? À quel dédommagement peut-il prétendre ?

AVIS DU MÉDIATEUR

En cas d'annulation d'un trajet en autocar de plus de 250 km, l'article 19 du Règlement (UE) n°181/2011 du 16 février 2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar prévoit que :

- Lorsqu'un transporteur peut raisonnablement s'attendre à ce qu'un service régulier soit annulé [...] les passagers se voient immédiatement offrir le choix entre :
 - a) la poursuite du voyage ou le réacheminement vers la destination finale,
 - b) le remboursement du prix du billet.
- Si le transporteur n'offre pas ce choix, le passager a droit à une indemnisation équivalente à 50 % du prix du billet, en sus du remboursement [...] ».

Suite à l'intervention de MTV, le transporteur a proposé d'accorder un remboursement, correspondant à 150 % du montant des billets, ce que le Médiateur a considéré comme suffisant et conforme au règlement européen.

En revanche, le Médiateur a considéré que la cliente n'était pas fondée à recevoir le remboursement des frais de transport alternatif engagés, dans la mesure où cette prise en charge n'est pas prévue par le règlement précité.

PRESTATIONS D'UN CIRCUIT ANNULÉES ET REMPLACÉES POUR CAUSES MÉTÉOROLOGIQUES

Faits et demande

Les clients ont acheté auprès d'une agence de voyages un circuit en Russie comprenant une croisière sur la Volga. En cours de séjour, la croisière a été interrompue pour causes météorologiques et remplacée par d'autres prestations. Les clients, qui ne s'étaient pas acquittés du solde de leur séjour, demandaient en outre le remboursement de 50 % des prestations litigieuses.

Problématique

Les voyageurs sont-ils en droit de demander le remboursement des prestations non fournies en raison de conditions météorologiques défavorables, bien que celles-ci aient été remplacées ?

AVIS DU MÉDIATEUR

Considérant tout d'abord, que conformément à l'article L.211-16 du Code du Tourisme, la responsabilité de plein droit de l'opérateur de voyage, peut être écartée si le manquement invoqué découle, notamment, d'un cas de force majeure.

- Le Médiateur a estimé que les causes météorologiques invoquées (qui ont entraîné une décision d'interdiction des autorités de l'État Volga-Baltes), rêvaient bien le caractère de la force majeure.

Considérant ensuite, que ce même article prévoit qu'en cas d'impossibilité de fournir une part importante des services de voyage, l'organisateur doit proposer sans supplément du prix, d'autres prestations.

- Le Médiateur a estimé que les prestations de remplacement proposées (acheminement par voie terrestre et nouvelles visites) ne compensaient pas totalement la perte des prestations initialement prévues.

Aussi, au vu de ces constatations de droit et de fait, il a été décidé que :

- les clients devaient s'acquitter du paiement du solde de leur voyage,
- il devait leur être accordé un dédommagement à hauteur de 350 € par personne.

DEMANDE D'ANNULATION SANS FRAIS SUITE À UN ATTENTAT A DESTINATION

Faits et demande

Des voyageurs ont réservé un week-end de 3 jours à Strasbourg en décembre 2018 dans le cadre d'un pack « Marché de Noël ». Trois jours avant l'arrivée des visiteurs, un attentat a eu lieu au marché de Noël. Suite à cet événement, les voyageurs ont contacté leur agence de voyages afin de demander l'annulation du séjour. L'annulation sans frais a été refusée par l'agence et les clients sont tout de même partis. À leur retour ils se plaignaient (en plus de l'impossibilité d'annuler le contrat) d'un certain nombre de désagréments (fouilles, « absence de féerie ») et que les prestations ont été déficientes (fermeture de nombreux commerces). Ils demandaient donc le remboursement total du voyage.

Problématiques

**Quels sont les conséquences sur le voyage et les droits des clients en cas d'attentat sur le lieu de séjour ?
Les dispositions de l'article L211-14 doivent-elles être cumulatives ?**

AVIS DU MÉDIATEUR

Tout d'abord, il est rappelé que conformément à l'article L211-16 du Code du Tourisme, prévoyant la responsabilité de plein droit de l'opérateur de voyage, ce dernier est tenu à une obligation de sécurité des voyageurs.

Le même code prévoit, à son article L211-14, que le client pourra annuler le contrat sans frais si :

« des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination, le voyageur a droit au remboursement intégral des paiements effectués mais pas à un dédommagement supplémentaire ».

Dans le cadre d'un événement « terminé » au moment de la demande d'annulation, le Médiateur a considéré que les conditions prévues par cet article devaient être entendues de façon cumulative.

Or en l'espèce, le Médiateur a pu constater que :

- les marchés prévus recevaient bien du public, avec une sécurité certes accrue, mais nécessaire et dans l'intérêt des visiteurs,
- les prestations hôtelières pouvaient être fournies,
- une navette privée a été mise en place par l'agence afin de permettre aux clients de sillonner certains marchés en évitant la foule,
- un pack de 2 nuits pour un nouveau séjour à Strasbourg en cette période de fin d'année avait même été offert aux voyageurs.

Au vu de ces éléments, le Médiateur a considéré que l'événement invoqué ne justifiait pas d'une annulation sans frais du voyage et que les prestations prévues au contrat avaient bien été fournies. Il n'y a donc pas eu de manquement de l'opérateur de voyage.

“L'équité, c'est l'égalité avec une juste dose d'inégalité.”

John Rawls

LES CONSEILS UTILES AUX VOYAGEURS



LES CONSEILS UTILES AUX VOYAGEURS DES ANNÉES PRÉCÉDENTES

CONSEILS 2015

- L'attitude à adopter en cas de problème pendant le voyage.
- La demande de remboursement des « taxes aéroport » relatives à un billet non utilisé.
- La demande de dédommagement en cas d'avarie bagages.
- La vérification de l'efficacité des informations de contact transmises au professionnel.

CONSEILS 2016

- Précautions à prendre pour les pertes de bagages.
- Privilégier l'écrit dans les différentes étapes d'achat dans l'éventualité d'une réclamation.
- Vérifier les conditions d'utilisation d'un billet avant de l'acheter.

CONSEILS 2017

- Faire explicitement état de ses « particularités ».
- Se prémunir contre la défaillance financière de son agence de voyages.
- Inscription sur la plateforme « Ariane » pour les voyages à l'étranger.
- Rappel sur la valeur du « double-clic ».

CONSEILS 2018

- Conserver sa carte d'embarquement en cas de problème lors d'un vol.
- Consulter régulièrement le site du MAE avant un voyage.
- Prévoir suffisamment de temps pour les procédures d'enregistrement/sécurité aux aéroports.
- Solliciter le contact du médiateur compétent si celui-ci n'est pas clairement mentionné.
- Choisir un contrat/transporteurs uniques pour un vol avec plusieurs tronçons.

CONSEILS 2019

1 COMPRENDRE la notion de durée de séjour

Il est important d'avoir en tête que les durées de séjour (8 jours/7 nuits, 1 semaine...) annoncées sur les brochures/sites internet des voyagistes, ne représentent pas le temps effectif passé à destination (a fortiori sur le lieu de séjour) mais incluent également les temps de transport et d'acheminement.

Aussi, ces durées doivent s'entendre à partir du moment où le voyageur est convoqué à l'aéroport de départ, et jusqu'à son retour.

2 VÉRIFIER le type de carte bancaire exigé pour les locations de voiture

Il arrive de plus en plus souvent que des loueurs de voitures à l'étranger exigent pour garantir la location, une carte de « crédit ». Or, dans la sémantique du consommateur français, toute carte de paiement, est appelée à tort, carte de « crédit », alors que cette notion cache une spécificité bancaire, qui la distingue de la carte de « débit » traditionnellement détenue en France. En effet, une carte de « crédit » permet de régler tout achat sur un crédit, ouvert par l'établissement bancaire choisi, alors que la carte de « débit » débite le montant de l'achat sur le solde disponible. En France généralement les banques proposent à leurs clients une carte à « débit différé » en débitant le mois suivant sur leur compte courant les achats effectués par carte.

Aussi, le voyageur français doit vérifier avant réservation quel type de carte est exigé et de se renseigner ensuite auprès de son établissement bancaire, pour connaître le type de carte en sa possession ou pour en faire la demande avant de partir.

3 RAPPELS concernant les objets interdits en cabine lors d'un voyage avion

- Aimants à fort champ magnétique
- Alcools de plus de 70 %
- Allumettes sans frottoir
- Armes à feu et imitations/répliques
- Armes blanches
- Armes radiologiques, biologiques...
- Batteries de rechange au lithium pour gros appareils électroniques portables
- Briquets à brûleur à prémélange et non dotés d'un moyen empêchant leur allumage accidentel
- Briquets alimentés par piles au lithium sans moyen empêchant un allumage accidentel
- Camping-gaz
- Cartouches ou munitions d'armes à feu
- Combustible/cartouches pour briquet
- Dispositifs à effet paralysant
- Dispositifs à perméation
- Explosifs et objets incendiaires
- Extincteurs
- Fauteuils roulants électriques (PMR), équipés de batteries
- Feux d'artifice et articles de fêtes
- Gros appareils électroniques portables contenant des piles ou des batteries au lithium
- Mallettes destinées au transport de monnaie en espèce, intégrant par exemple des piles ou des batteries au lithium, des matières pyrotechniques ou des agents marqueurs (encres)
- Moteurs à combustion interne et moteurs piles à combustible
- Outils à moteur électrique ou thermique
- Outils manuels
- Oxygène liquide et appareils en contenant
- Petits thermomètres médicaux contenant du mercure
- Pistolets à décharge électrique
- Produits inflammables, toxiques, radioactifs, corrosifs, comburants, infectieux
- Récipients vides ayant contenu du combustible inflammable

N.B. : en fonction de votre voyage, il sera possible de vérifier précisément les objets interdits en soute et/ou en cabine sur le site : <https://airbag.dsac.aviation-civile.gouv.fr/AirBag>

LES RECOMMANDATIONS AUX PROFESSIONNELS

LES RECOMMANDATIONS AUX PROFESSIONNELS DES ANNÉES PRÉCÉDENTES

RECOMMANDATIONS 2012

- Renforcer le dispositif de la médiation.
- La transmission des informations aux voyageurs en groupe.
- Transmission de l'information concernant les formalités administratives « spécifiques ».

RECOMMANDATIONS 2013

- Uniformisation du lexique touristique.
- Unification des règles d'indemnisation pour les avaries de bagages.
- Mise en place d'un process de contact-clients plus efficace après départ.
- Systématisation de l'envoi automatique des factures annulation.

RECOMMANDATIONS 2014

- Information précontractuelle concernant la classe réservée lors d'un achat d'un billet d'avion.
- Harmonisation des conditions d'annulation et de modification des billets secs entre agences de voyages et transporteurs.
- Mise à disposition des conditions des assurances proposées avant la validation des commandes en ligne.
- Information sur les conditions de validité d'une carte nationale d'identité.
- Communication par le vendeur, d'une information plus précise sur les délais de confirmation de commande.
- Une transmission précontractuelle et explicite des conditions tarifaires applicables à un billet d'avion.

RECOMMANDATIONS 2015

- Informer les passagers qu'il n'est pas nécessaire de présenter leur passeport lors du passage au poste d'inspection filtrage des aéroports.
- Apporter au consommateur un descriptif détaillé des prestations comprises dans les formules « all inclusive », notamment en début et en fin de saison.

- Informer de façon plus précise sur les conséquences d'une non-utilisation d'un billet d'avion dans son « ordre séquentiel ».
- Conseiller de façon plus efficace des clients achetant un forfait touristique (produit par un Tour-Opérateur) et des billets de pré/post acheminement à part.

RECOMMANDATIONS 2016

- Faire en sorte que les consommateurs soient informés de l'existence d'un médiateur compétent pour la résolution amiable de leurs litiges.
- Faire valider plus explicitement par le consommateur toutes les conditions accompagnant le contrat.
- Apporter une attention particulière à l'information relative au franchissement des frontières pour les voyageurs « particuliers » (mineurs, animaux...).
- Transmettre une information plus transparente quant aux surcoûts qui peuvent être demandés sur place par un hôtelier.

RECOMMANDATIONS 2017

- Information plus précise sur les cartes de paiements exigées et notion de carte « de crédit ».
- Tenir compte de la bonne foi du voyageur et de l'existence d'un abonnement valide en cas de verbalisation pour non-présentation du titre de transport.
- Attirer plus explicitement l'attention des voyageurs sur la pratique des « temps de pauses » lors d'un transport autocar.
- Renforcer l'information préalable des voyageurs pour éviter les délogements à l'arrivée à destination.

RECOMMANDATIONS 2018

- Prévoir un « process bagage » lors des stops en autocar.
- Meilleure information des clients sur la cession des contrats de voyage à forfait.
- Application des barèmes d'annulation sur une base hors taxes aéroport.
- Le réacheminement des passagers en matière de transport maritime.
- Création d'un code déontologique pour la publicité touristique.

RECOMMANDATIONS 2019

1 INFORMATION sur la mention des noms de jeunes filles lors des inscriptions

Problématique

Des voyageuses mariées se retrouvent refoulées lors de l'embarquement pour certaines destinations (notamment les USA) car elles n'ont pas renseigné la bonne information dans la rubrique « NOM DE FAMILLE ».

Aussi, je préconise :

Que soit systématiquement attirée l'attention des client(e)s sur la notion de « nom de famille » et qu'il soit explicitement mentionné le type d'information à renseigner entre : nom de jeune fille ou nom marital. En outre, il conviendra de rappeler que tous les documents (passeport, billet, ESTA...) doivent faire figurer le même nom.



“Même le plus long des voyages, commence par un premier pas.”

Lao Tseu

LES RECOMMANDATIONS AUX PROFESSIONNELS



2 VEILLER à une meilleure information des passagers aériens concernant les procédures bagage

Problématique

Des dossiers transmis au médiateur à la suite d'une avarie lors du transport de bagages, donnent lieu à un avis défavorable, sans véritable étude sur le fond et évaluation du préjudice subi (et pourtant réel), car ils ne respectent pas les procédures (notamment en termes de délai) de réclamation au transporteur ou ne sont pas couverts par une garantie contractuelle (assurance, DSI...).

Aussi, je préconise :

Que les passagers soient mieux informés des procédures liées au transport de bagage par voie aérienne et notamment :

- les différentes étapes de réclamation,
- les délais à respecter,
- la possibilité de souscrire à une « assurance bagage »,
- la procédure de « déclaration spéciale d'intérêt » (qui permet de supprimer le plafond d'indemnisation prévu par les Conventions Internationales).

3 TRANSMISSION de l'informations sur les horaires de vols dans le cadre d'un voyage a forfait

Problématique

L'article R211-4 du Code du Tourisme prévoit que préalablement à la conclusion du contrat, il soit notamment communiqué au voyageur les heures de départ et de retour ; et si celles-ci ne sont pas fixées, l'heure approximative du départ et du retour.

Or si nous savons que dans de nombreux cas, les horaires ne sont pas connus au moment de l'inscription, la mention d'un horaire approximatif est non seulement totalement

subjective, mais peut engendrer des préjudices pour le client (qui prendra des dispositions en fonction de cette information).

Aussi, je préconise :

Que dans le cas où les horaires ne sont pas connus, que :

- le client en soit explicitement prévenu lors de la conclusion du contrat,
- l'opérateur de voyage s'engage à communiquer l'information dès qu'elle est connue,
- cette transmission se fasse dans un délai raisonnable avant le début du voyage.

4 CONTENU de l'information relative à l'adéquation d'un voyage aux PMR

Problématique

Depuis le 1^{er} juillet 2018, l'article R211-4 du Code du Tourisme prévoit que préalablement à la conclusion du contrat, il soit communiqué au voyageur des informations sur le fait de savoir si le séjour est, d'une manière générale,

adapté aux personnes à mobilité réduite. Or dans la pratique, et en l'absence de « mode d'emploi » découlant de la Directive Européenne sur les Voyage à forfait, il est extrêmement compliqué de communiquer une information exhaustive et précise pour chaque type de PMR (moteur, auditif, visuel...) et déterminer le type de prestations sur lesquelles elle devra porter (transport, hébergement, restaurant de l'hôtel, excursions...).

Aussi, un voyage dont le transport, l'hôtel et 7 excursions sur 10 seront adaptés, doit-il être décrit, dans une brochure, comme « adapté aux PMR de manière générale » ?

Aussi, je préconise :

Que devant le manque d'indication des textes, les descriptifs de séjour puissent comporter au moins 3 niveaux d'adaptabilité (adapté/partiellement adapté/pas adapté), qui seraient déclinés pour chacun des grands types de PMR ; de sorte que la mention « partiellement adapté » amène le client à se rapprocher du professionnel pour plus de détails.



Exemple

Prestation	PMR	Moteur avec difficultés	Moteur en fauteuil	Visuel	Auditif
	Transport				
Transfert					
Hébergement					
Installations hôtel					
Activités					

■ ADAPTÉ ■ PARTIELLEMENT ADAPTÉ ■ PAS ADAPTÉ

LA PROBLÉMATIQUE JURIDIQUE DE L'ANNÉE



LA « DOUBLE OBLIGATION » DE PRISE EN CHARGE DES PASSAGERS AÉRIENS BLOQUÉS

Khalid EL WARDI

Secrétaire Général

Lorsqu'un vol fait partie d'un forfait touristique, les passagers en attente de réacheminement pourraient bénéficier de deux canaux de prises en charge :

L'obligation de prise en charge de la part de la compagnie aérienne

Conformément à l'article 9 Règlement européen CE261/2004, lorsqu'un passager est en attente d'un vol de réacheminement (à la suite d'une annulation, d'un retard ou d'un surbooking), il se voit notamment offrir par le transporteur une restauration en suffisance compte tenu du délai d'attente et un hébergement.

L'obligation de prise en charge de la part du voyageur

Conformément à l'article L211-16 VII du Code du Tourisme « lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer le retour du voyageur comme prévu dans le contrat, l'organisateur ou le détaillant supporte les coûts de l'hébergement nécessaire, si possible de catégorie équivalente, pour une durée maximale de trois nuitées par voyageur ».

Problématiques liées aux champs d'application des différents textes

Champ d'application territorial

Les dispositions du Règlement CE 261 seront applicables, à :

- tous les vols, qui partent de l'Europe,
- aux vols en direction de l'Europe, lorsque la compagnie est communautaire.

Les dispositions du Code du Tourisme, sont applicables à :

- tous les vols inclus dans un forfait/ package.

Bien que la logique voudrait que cette dernière disposition ne soit mise en œuvre que si le voyageur n'est pas pris

en charge dans le cadre du Règlement (ex : vol Mexico-Paris, inclus dans un forfait, et opéré par une compagnie non européenne). **Il est néanmoins possible, que sur un même vol, les deux textes, et donc les deux mécanismes de prise en charge, soient applicables en même temps.**

Contexte conjoncturel

Les dispositions du Règlement européen imposent aux compagnies aériennes, la prise en charge du passager dès lors qu'un « séjour d'attente d'une ou plusieurs nuits est nécessaire », sans que cette obligation ne soit limitée par des raisons particulières à l'origine de l'attente de réacheminement. Les dispositions du Code du Tourisme (et de la Directive dont elles découlent) limitent, quant à elle, cette obligation, aux situations « exceptionnelles et inévitables »... sans plus de précision. Néanmoins, il y a fort à parier que cette disposition sera entendue le plus largement possible, pour n'exclure que les cas où elle serait due à une faute du voyageur.

Problématique des durées de prise en charge

Comme vu précédemment, le principe est que le voyageur devra prendre en charge l'hébergement de son client bloqué, pour une durée maximale de trois nuitées. Or, il est également prévu que cette durée puisse être augmentée si « des durées plus longues sont prévues par la législation de l'Union européenne sur les droits des passagers applicable aux moyens de transport concernés ». En matière de transport aérien, l'article 8 du règlement CE261/2004, prévoit que le réacheminement des passagers doit intervenir dans « les meilleurs délais » et qu'en attendant le passager doit être pris en charge.

La notion de « meilleur délai », ou de « délai raisonnable » n'étant pas

définie, et la durée de prise en charge n'étant donc pas explicitement limitée, la compagnie aérienne peut avoir à héberger un passager pendant plus de 3 nuitées en fonction des circonstances de l'espèce. Par exemple lorsque la compagnie n'est pas en mesure d'assurer le réacheminement de son passager avant cette durée.

Or, doit donc considérer que l'absence de durée explicite équivaut à une durée de plus de 3 nuitées ? De sorte qu'en matière aérienne, cela reviendrait à dire que l'obligation de prise en charge des voyageurs n'est en réalité, pas limitée dans le temps.

Problématique de la primauté des textes

Lorsque la compagnie aérienne et le voyageur sont en situation de se voir imposer une obligation de prise en charge (ex : un voyageur, ayant souscrit un package, est bloqué en Espagne en attente d'un vol de réacheminement), qui devra l'appliquer en priorité ? L'un des deux opérateurs pourra-t-il arguer du fait qu'il appartient d'abord à l'autre d'héberger le voyageur ?

Juridiquement, lorsque 2 textes ont des dispositions contradictoires, on utilise le principe de « hiérarchie des normes », pour considérer que la norme d'un niveau inférieur doit être conforme à celle du niveau supérieur.

En France, la hiérarchie des normes est établie telle que :

1. Bloc de Constitutionnalité
2. Conventions internationales
3. Loi interne
4. Principes généraux du droit
5. Règlements nationaux
6. Actes administratifs

Par analogie, nous pourrions donc considérer que les obligations prévues par un Règlement Européen doivent prévaloir sur celles du Code du Tourisme, mais ces dernières découlent d'une Directive Européenne... il reste donc à espérer que dans l'attente d'une position claire sur ces points, les professionnels s'entendent pour une prise en charge dans les meilleurs délais, de leurs clients. La compagnie et le voyageur dans de telles situations doivent se rapprocher et s'accorder sur la meilleure prise en charge dans l'intérêt de leur client et le respect de leurs obligations.



SIGNALEMENT DE CAS SUSPECTÉS D'EXPLOITATION SEXUELLE DES ENFANTS

DEFENCE for CHILDREN MENU

DONEER Zoeken

GEEF KINDEREN DE ZORG DIE ZIJ VERDIENEN

DONEER NU >

Defence for Children

Defence for Children komt op voor de kinderrechten van alle kinderen in zowel het binnen- als het buitenland. Via onze Kinderrechtenhelpline verlenen we juridische steun aan kinderen van wie de rechten geschonden dreigen te worden. We doen onderzoek en geven voorlichting aan professionals, ouders en kinderen. Ook bepleiten we de borging van kinderrechten in wetgeving en beleid.

Les témoins ont besoin de savoir ce qui sera attendu d'eux/elles après avoir fait un signalement, et ce afin de dissiper toute sorte de préjugés

L'Organisation internationale du Travail estime que chaque année 1,2 millions d'enfants sont victimes d'exploitation sexuelle (2017).



Suite à l'étude *Reluctance to report sexual exploitation of children related to travel and tourism* et dans le cadre du projet Européen ALERT ACTORS REPORT, Defence for Children – ECPAT a élaboré une brochure alertant sur les obstacles au signalement de cas suspectés d'exploitation sexuelle des enfants.

Cette étude s'est appuyée sur les méthodes de recherche suivantes : analyse documentaire, mise en place d'une enquête en ligne touchant plus de 1 000 voyageurs dans les 5 pays de l'étude ainsi que l'organisation d'ateliers de discussion en Autriche, Belgique, France, Allemagne et aux Pays-Bas avec 90 participants (jeunes voyageurs, professionnels du tourisme et autres experts).

L'étude *Reluctance to report sexual exploitation of children related to travel and tourism* (Defence for Children – ECPAT Netherlands, 2019) confirme le faible taux de signalement face à l'exploitation sexuelle des enfants. Ainsi, au cours d'une enquête

en ligne, 183 voyageurs ont déclaré avoir été témoins de signes possibles d'exploitation sexuelle des enfants lors de leur voyage à l'étranger. Parmi eux, seulement 4 % ont signalé leurs soupçons auprès des autorités ou via un site de signalement, 10 % se sont confiés à un employé d'hôtel, de restaurant ou à un guide de voyage, et plus de la moitié en ont parlé à leurs compagnons de voyage mais n'ont pas fait de signalement.

Étant donné que l'industrie du voyage et du tourisme ne cesse de se développer grâce aux billets moins chers et aux meilleures connexions entre les pays, les risques d'exploitation sexuelle des enfants augmentent également. Des mesures de protection de l'enfance doivent donc être intégrées dans les activités commerciales liées aux voyages, au tourisme et à l'hôtellerie, tels que les critères du Code de conduite pour la protection des enfants contre l'exploitation sexuelle dans les voyages et le tourisme.



Consulter le rapport complet : <http://bit.ly/2T21NX0>





Cette année le réseau s'est réuni à 2 reprises : à Paris en avril et à Londres en octobre (photo ci-dessus).

Le réseau TRAVEL_NET a été lancé le 10 novembre 2017 à Berlin par 13 systèmes ADR (en anglais Alternative Dispute Resolution : organismes de résolution alternative aux litiges, comme les médiateurs) de 11 États membres de l'UE et avec le soutien de la Commission européenne.

TRAVEL_NET réunit 21 systèmes ADR de 17 États de l'UE compétents et référencés pour les cas de voyage/transport/tourisme, répondant aux critères de qualité définis dans la directive ADR 2013/11/UE (notamment expertise, indépendance, impartialité, transparence, efficacité et équité) et répertorié sur la plateforme ODR de l'UE.

Le réseau s'est réuni à Paris le 12 avril, sous la présidence de MTV et a permis de définir les missions concrètes du réseau:

• **Partager les cas transfrontaliers :**

Ses membres coopèrent afin de minimiser les lacunes dans les compétences nationales. Si un dispositif membre n'est pas compétent pour un cas particulier, il vérifie la compétence de tout autre dispositif membre et, le cas échéant, renvoie le consommateur vers ce système.

• **Partager les connaissances et bonnes pratiques :**

TRAVEL_NET offre une plateforme pour partager l'expérience des membres sur les questions de procédure ou en matière juridique.

• **Promouvoir le rôle des ADR :**

Cela inclut la coopération avec des tiers, tels que les associations de consommateurs, les organisations professionnelles, la Commission européenne, le réseau du Centre européen des consommateurs (CEC) et les organismes nationaux de lutte contre la fraude (ONE).

MTV MEMBRE DU GROUPE D'EXPERTS SUR LA DIRECTIVE VOYAGES À FORFAIT



Dans la foulée de l'entrée en vigueur de la Directive sur les voyages à forfait et prestations de voyage liées, la Commission européenne a mis en place une commission de 20 experts, constitués d'organisations représentant les consommateurs ; d'organisations professionnelles au niveau de l'UE représentant les professionnels du secteur, d'organisations représentant des entités assurant la protection contre l'insolvabilité, d'organismes nationaux de règlement extrajudiciaire des litiges spécialisés dans les voyages et/ou le tourisme.

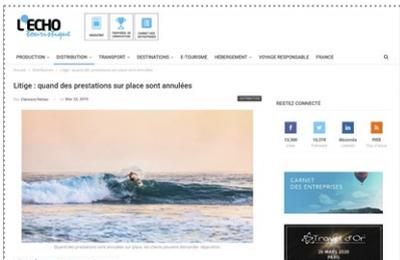
Les tâches du groupe, où figure MTV, sont notamment :

- D'assister la Commission dans l'obtention d'informations sur l'application de la directive et sur l'identification des défis potentiels de son application et conseiller la Commission sur la manière de les traiter.
- De donner à la Commission des conseils sur la manière d'atteindre un niveau approprié de sensibilisation à la nouvelle législation.
- De donner à la Commission des conseils et une expertise en ce qui concerne la préparation du rapport sur le « click through ».
- De fournir à la Commission des conseils et une expertise en rapport avec la préparation du rapport général sur l'application de la directive.



Le groupe s'est réuni à Bruxelles les 25 janvier et 3 décembre, pour discuter notamment de la garantie financière des opérateurs de voyages, à la suite de la faillite du tour-opérateur Tomas Cook.

MTV DANS LES MÉDIAS



FRÉQUENTATION DU SITE www.mtv.travel

En ligne depuis 2012, et modifié en 2016, le site regroupe toutes les informations sur la Médiation comme l'actualité du Médiateur, les rapports annuels de 2012 à 2019, résume les conditions de validité d'un dossier et met à la disposition du consommateur le formulaire de saisine, téléchargeable en ligne.

Il permet depuis le 1^{er} janvier 2016 de saisir directement le Médiateur via un formulaire totalement en ligne.



AUDIENCE



2016



2017



2018



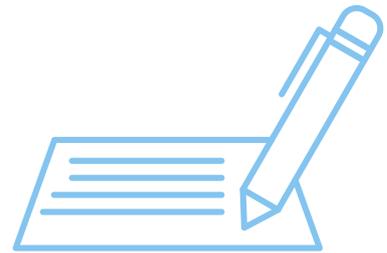
2019



SOURCES DU TRAFIC



COURRIERS DE CONSOMMATEURS



PERLES DE LA MÉDIATION

LE CHAT PERDU

Une passagère dont le chat a été perdu par une compagnie aérienne lors d'un vol pour Saint-Denis, nous écrit que :

« Au dire de la compagnie, il se serait échappé de la cage à l'arrivée sur Saint-Denis. Suite à 2 réclamations, la compagnie me demande de patienter en attendant de retrouver le chat. **Je demande donc pour indemnisation... le remboursement intégral des billets** ».

LAPSUS

« Par ce courrier je vous fais part de ma demande d'insémination faite auprès de XXX suite à l'annulation d'un vol. »

LE REFUS D'EMBARQUEMENT INJUSTIFIÉ

Un passager demandait un dédommagement, car selon lui son refus d'embarquement n'était pas justifié, dans la mesure où, selon ses termes :

« Suite à l'annulation de mon boarding pass par le personnel au sol, et n'ayant pu parler avec le personnel de service, malgré mes deux demandes, l'énervement m'a conduit à saisir la personne au cou ».

UN SAFARI PLEIN D'AVENTURES

« Le soir, accompagné de la "petite sœur" de notre guide, nous allons manger dans un bouiboui où l'odeur suffisait à elle seule à vous couper l'appétit. Le repas fera le reste... ».

« Quand on s'est lavé les dents, c'est directement sur nos pieds qu'est arrivée l'eau du rinçage... ».

« Arrivés à l'hôtel XXX, qui ressemblait plus à un hôtel de passe qu'autre chose, nous aurons le plaisir de croiser notre guide avec une nouvelle "petite sœur". »

« Nous pourrions évoquer la traversée de la rivière où la prise de risque était importante... nous avons payé pour un voyage organisé, pas pour participer à Koh-Lanta ».

LES ENFANTS JOUEURS

« Je demande le remboursement intégral d'un montant de 213 €, qui m'a été indûment prélevé, suite à l'utilisation, par nos deux petits enfants âgés de 12 et 10 ans, de la carte de paiement à bord pour jouer à des jeux vidéo toute la journée ».

LAPSUS

« J'ai pris contact avec XXX pour un viol de substitution. »

LE VOYAGE DE NOCES

« **Le café gratuit** : j'ai commandé un expresso, j'ai eu un café arabe ou turc !!!!!!! pourquoi aurai-je dû payer pour une prestation que je n'ai pas consommée... »

Le cadeau de bienvenue pour jeunes mariés : j'ai eu des serviettes pliées et trois pauvres fruits : VOUS APPELEZ CELA UN CADEAU DE NOCE ??? moi j'appelle cela se moquer du monde.

Soi-disant je n'ai pas payé les frais de parking ??? alors là, nous touchons le fond, vous me traitez donc de MENTEUSE ?????????? JE DEMANDE QUE VOUS RELISIEZ MON DOSSIER ET VOUS GARANTIT QUE JE N'ACCEPTERAI PAS UN RETOUR NÉGATIF »

LAPSUS

« J'estime être en droit de demander préjudice. »

L'HABILITATION DU PILOTE

« Votre pilote a refusé d'effectuer l'atterrissage au motif qu'il avait effectué toutes les manœuvres de la journée et que son copilote n'avait pas l'habilitation brouillard ».

ANNEXES

LA CHARTE DE LA MÉDIATION TOURISME ET VOYAGE

Préambule

Les fournisseurs de service liés aux voyages, tourisme, hébergement, loisirs, et transport, représentés leurs associations ou adhérant directement, disposent de structures internes de traitement des réclamations (services chargés de la clientèle, des réclamations, de la qualité, services après-vente...) auxquelles leurs clients doivent s'adresser en cas de différend.

Toutefois, lorsqu'ils persistent, les différends nés des contrats conclus entre le professionnel et le consommateur peuvent faire l'objet d'une médiation facultative et gratuite pour le consommateur.

À cet effet, ces fournisseurs de services, réunis au sein d'une association loi 1901 dénommée Association Médiation Tourisme et Voyage (ci-après « M.T.V. »), désignent un médiateur, ayant une indépendance et une autorité reconnues, afin qu'il donne son avis sur ces litiges nés des relations entre les professionnels et les consommateurs.

La Médiation obéit aux règles ci-après décrites.

Chapitre I Le médiateur

Article 1.1 Désignation

Le Médiateur est désigné, après consultation des associations de consommateurs*, par les adhérents institutionnels au sens du 6.2.1 des statuts, pour une durée de trois (3) ans renouvelable. Il exerce conformément aux dispositions du Code de la Consommation.

Article 1.2 Compétences

Le Médiateur est désigné compte tenu de ses compétences qui lui permettent de rendre des avis en équité et en droit.

Article 1.3 Indépendance

Le Médiateur ne doit pas être lié à un fournisseur de services liés aux transports, hébergement, loisirs, voyage et tourisme par un contrat de travail, ni détenir des actions de l'un des fournisseurs de services liés aux transports, hébergement, voyage et tourisme, ni intervenir comme consultant pour un des fournisseurs de services liés aux transports, hébergement, voyage et tourisme, ni avoir de liens avec une association de consommateurs.

Le Médiateur exerce sa mission en toute indépendance et ne reçoit aucune directive de qui que ce soit.

Le Médiateur ne peut être révoqué pendant la durée de son mandat. Il disposera des moyens nécessaires pour remplir sa mission.

Article 1.4 Confidentialité

Le Médiateur est soumis à une obligation de confidentialité.

Le nom des parties, le contenu du dossier et les faits dont il a eu connaissance dans l'exercice de sa mission demeurent confidentiels.

Aucun des avis qu'il est amené à rendre ne peut être porté à la connaissance de tiers sauf accord de toutes les parties.

Chapitre II – Domaine d'application de la médiation

Article 2.1 Champ d'application

La Médiation s'applique à tous les litiges opposant un fournisseur de services liés aux transports, hébergement, voyage, loisir et tourisme, membre de l'une des organisations signataires ou adhérant directement à la présente Charte, à l'un de ses Clients, (ci-après désigné Client) découlant de contrats de vente ou de service conclus entre le professionnel et le consommateur.

Article 2.2 Saisine relative à un non adhérent

Dans le cas d'un professionnel non adhérent à MTV, le Médiateur pourra

proposer, au dit professionnel l'accès à la Médiation Tourisme et Voyage, aux conditions et tarifs mentionnés dans un document, qui lui sera communiqué systématiquement en cas de saisine.

Chapitre II Fonctionnement de la médiation

Article 3.1 Saisine préalable du fournisseur de services de transport, voyage et tourisme

Le recours au Médiateur n'est recevable que si le client a préalablement saisi le service interne à l'entreprise compétent pour le règlement des litiges (services chargés de la clientèle, des réclamations, de la qualité, services après-vente...).

En cas de multiplicité d'opérateurs (ex : forfait/package), la saisine d'un des d'intervenants, mis en cause est suffisante.

Le fournisseur de services liés aux transports, hébergement, loisirs, voyage et tourisme communique au Client la possibilité de recourir à la « Médiation Tourisme et Voyage ».

Cette communication se traduit par l'inclusion, sur son site internet, dans ses conditions de vente et contrats ainsi que dans le dernier courrier du professionnel au client indiquant son refus ou son désaccord, d'une mention indiquant l'existence du Médiateur et de sa faculté d'y recourir.

En cas de saisine de l'entreprise et sans réponse de sa part dans un délai de 60 jours, le consommateur pourra saisir le Médiateur.

Le Médiateur décide de la recevabilité des différends qui lui sont soumis.

Il est recommandé que le Médiateur réoriente le dossier qui lui a été adressé prématurément, vers le service traitant les réclamations, chez le professionnel mis en cause.



S'il se déclare incompétent, le Médiateur doit informer le Client par écrit.

Article 3.2 Procédure de saisine

Le Client, de façon *intuitu personae* ou représenté (lorsqu'il a explicitement manifesté sa volonté de saisir le Médiateur) ou le fournisseur de services liés aux transports, hébergement, loisirs, voyage et tourisme saisit le Médiateur au moyen d'un formulaire mis à disposition par le Médiateur, accompagné d'une copie des documents en sa possession, soit directement en ligne, soit par voie postale.

Le Médiateur accuse réception de ce dossier et demande à l'autre partie de lui transmettre les éléments en sa possession et de lui exposer sa position dans le délai de 30 jours.

À défaut de réponse dans le délai indiqué, le Médiateur commence à instruire le dossier sur la seule base des éléments en sa possession.

Les échanges entre le Médiateur et les parties se font par écrit sauf si le Médiateur souhaite entendre personnellement les deux parties.

Article 3.3 Avis rendu par le Médiateur

Une fois l'instruction du dossier terminée, et dans un délai maximum de 90 jours à compter de la recevabilité, le Médiateur rend un avis en équité et en droit.

Toutefois, après en avoir informé les parties, ce délai pourra être rallongé en fonction de la nature, de la complexité, ou du caractère exceptionnel du litige. Un exemplaire de l'avis est adressé au Client et un autre exemplaire au fournisseur de services concerné. Chaque partie à la Médiation est libre de suivre ou de ne pas suivre l'avis rendu par le Médiateur, et en informe l'autre partie ainsi que le Médiateur avec ses motivations.

Si l'avis a été accepté par les parties, le Médiateur a vocation à en être informé

par ces dernières notamment lors d'éventuelles difficultés dans la mise en œuvre de cet avis.

Chapitre IV Effets et fin de la médiation

Article 4.1 Prescription

Le Médiateur doit être saisi dans l'année suivant la première réclamation faite auprès du professionnel mis en cause.

Article 4.2 Action en justice

Le Médiateur ne peut pas être saisi si une action en justice a été engagée par le fournisseur de services de transport aérien, hébergement, loisirs, voyage et tourisme ou le client.

Toute action en justice introduite par l'une des parties contre l'autre partie, en cours de Médiation met fin à celle-ci.

Le Médiateur s'interdit de représenter ou de conseiller l'une des parties dans une procédure relative au litige faisant l'objet de la médiation.

Article 4.3 Confidentialité de l'avis

L'avis du Médiateur est confidentiel ; les parties ne peuvent pas, sauf accord entre elles, le produire dans le cadre d'une instance judiciaire.

Chapitre V Suivi de la médiation

Article 5.1 Comité de suivi de la Médiation Tourisme et Voyage

Afin de permettre un bon niveau d'information, le comité de suivi de la Médiation Tourisme et Voyage se réunira au moins une fois par an sauf circonstances exceptionnelles, ou plus à l'initiative du Médiateur. Ce comité est composé de représentants de l'État, des associations de consommateurs*, des signataires de la présente Charte et du Médiateur.

Article 5.2 Rapport annuel du Médiateur

Le Médiateur établit un rapport annuel qui est rendu public et diffusé sur son site internet.

Ce rapport comprend notamment une analyse des saisines (nombre total, nombre de saisines rejetées, nombre d'avis favorables au professionnel ou au consommateur...) et un récapitulatif des principaux litiges traités dans l'année.

En outre, à partir du traitement des dossiers individuels, le Médiateur peut formuler des propositions d'amélioration afin de prévenir le renouvellement de certains litiges répétitifs ou significatifs et contribuer à améliorer la qualité de service des secteurs concernés.

Ces recommandations générales, dont il suit la mise en œuvre, sont incluses dans le rapport annuel du Médiateur.

À l'exception du pourcentage d'avis suivis par les fournisseurs de services de transport aérien, voyage et tourisme, le rapport ne contient aucun nom des parties à la Médiation ni aucun élément permettant d'identifier l'une de ces parties.

Chapitre VI Portée de la charte

Tout consommateur et tout fournisseur de services liés aux transports, hébergement, loisirs, voyage et tourisme, ayant recours au Médiateur désigné conformément à la présente Charte, s'engage à respecter la présente Charte en toutes ses dispositions.

Ce dispositif peut recevoir l'adhésion de nouveaux membres. La liste récapitulative, à jour, des signataires, figure sur le site internet de MTV.

Annotations :

* Au sens de la présente charte, le terme « associations de consommateurs » comprend toutes les associations de consommateurs agréées ne siégeant pas auprès de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation.

LE CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICE AU PUBLIC



Demain s'invente ici

Le Médiateur de la région Île-de-France

Jean-Pierre Hoss

33 rue Barbet de Jouy
75007 PARIS



Le Médiateur de l'autorité
des marchés financiers

Marielle Cohen-Branché

17, place de la Bourse
75082 PARIS Cedex 02



Le Médiateur de l'Association française
des sociétés financières

Armand Pujal

24 avenue de la Grande Armée
75854 PARIS Cedex 17



Le Médiateur de l'Assurance

Philippe Baillet

Médiateur de l'Assurance TSA 50110
75441 PARIS Cedex 09



BNP PARIBAS

Le Médiateur auprès de BNP Paribas
pour la clientèle des particuliers

Dominique Chevallier Boisseau

Médiateur auprès de BNP Paribas
pour la clientèle des particuliers

TSA 52177 Hanovre

75318 PARIS Cedex 09



Le Médiateur du groupe
de la Caisse des Dépôts

Anne Guillaumat de Blignieres

mediateur@caissedesdepots.fr

La médiatrice - Caisse des Dépôts

56 rue de Lille - 75356 PARIS



Le Médiateur des

Communications électroniques

CS 30342.94257 GENTILLY Cedex



Le Médiateur de l'Eau

Dominique Braye

Médiation de l'Eau BP 40 463

75366 PARIS Cedex 08



Le Médiateur du Groupe EDF

Alain Briere

TSA 50026 - 75804 PARIS Cedex 08



Informier, conseiller, protéger

Le Médiateur National de l'Énergie

Jean Gaubert

Demande d'information / litige :

Libre réponse n° 59252,

75443 PARIS Cedex 09

Adresse institutionnelle :

15 rue Pasquier – 75008 PARIS



Le Médiateur des Entreprises

Pierre Pelouzet

98-102 rue de richelieu 75002 PARIS



Le Médiateur du groupe ENGIE

Jean-Pierre Hervé

TSA 34 321 92099

LA DÉFENSE Cedex



Le Médiateur du groupe La Poste,

Pierre Segura

9 rue du Colonel Pierre Avia CP F 407

75757 PARIS Cedex 15



Le Médiateur des Ministères
économiques et financiers

Christophe Baulinet

BP 60 153 - 14010 CAEN Cedex 1



Le Médiateur de la Mutualité
sociale agricole

Roland Baud

LES MERCURIALES - 40, rue Jean Jaurès

93547 BAGNOLET Cedex



Le Médiateur Tourisme et Voyage

Jean-Pierre Teyssier

BP 80 303 - 75823 PARIS Cedex 17



Le Médiateur du e-commerce de la
FEVAD

Bernard Siouffi

60 rue la Boétie - 75008 PARIS



Le Médiateur de Paris Habitat OPH

Danièle Aguanno-Promonet

21 bis rue Claude Bernard

75253 PARIS Cedex 05



Le Médiateur National de Pôle Emploi

Jean-Louis Walter

Direction Générale

1 rue de Docteur Gley

75987 PARIS Cedex 20





Le Médiateur de la RATP
Betty Chappe
 LAC LC12 54 quai de la Rapée
 75599 PARIS Cedex 12



La médiatrice SNCF mobilités
Henriette Chaubon
 Médiatrice SNCF Mobilités
 TSA 37701
 59973 TOURCOING Cedex



Le Médiateur de la Ville de Paris
 Mission de la Médiation
 100 rue Réaumur - 75002 PARIS



La médiatrice de l'agence de services
 et de paiement
Claudette Hénoque-Couvois
 12 rue Henri-Rol Tanguy TSA 10001
 93555 Montreuil-sous-Bois cedex



Le Médiateur de L'Éducation nationale
 et de l'enseignement supérieur
Catherine Becchetti-Bizot
 Carré Suffren 110, rue de Grenelle
 75357 Paris cedex 07 SP



Le Médiateur de l'enseignement Agricole
 Technique et Supérieur
Jean-Claude Brethes
 Médiateur de l'enseignement agricole
 Direction générale de l'enseignement et
 de la recherche
 1 ter avenue de Lowendal
 75700 Paris 07 SP



La Médiatrice auprès de la fédération
 des banques françaises
Marie Christine Caffet
 Le médiateur auprès de la FBF CS 151
 75422 Paris Cedex 09



Le Médiateur National de la Sécurité
 Sociale des indépendants
Jean Philippe NAUDON
 260 – 264 avenue du Président Wilson
 93457 La Plaine Saint Denis cedex



Le Médiateur du Notariat
Christian LEFEBVRE
 60, boulevard de La Tour Maubourg
 75007 Paris



Le Médiateur des Relations Commerciales
 Agricoles
Francis Amand
 78, rue de Varenne
 75349 PARIS 07 SP



Le Président du Cercle des Médiateurs
 Bancaires
Yves Gérard
 43, rue des Missionnaires
 78000 Versailles France



*“L’équité vient du cœur ;
la justice de la raison.”*

André Chavanne

Rapport édité par la
Médiation du Tourisme et Voyage
Mars 2020

.....
Création et réalisation :
éditions stratégiques - 01 49 48 97 98

WWW.MTV.TRAVEL

MTV MÉDIATION TOURISME VOYAGE
BP 80 303
75823 PARIS CEDEX 17

2019



La Médiation
Tourisme
et Voyage

