

LE MÉDIATEUR DU TOURISME & DU VOYAGE

RAPPORT
ANNUEL

2018



La Médiation
Tourisme
et Voyage

SOMMAIRE

04 L'ANNÉE 2018

- Le mot du Médiateur
- Les rencontres de la Médiation
- Les faits marquants et les chiffres-clés du tourisme

09 VERBATIM

- Jean-Pierre Mas, Président des Entreprises du Voyage
- Ruby Sillam, Leclerc Voyages, Directeur Administratif et Financier
- Sabine Bonnaud, Unosel, Déléguée Générale
- Christian Mantei, Atout France, Directeur Général

12 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

26 CONSEILS UTILES AUX VOYAGEURS

28 RECOMMANDATIONS AUX PROFESSIONNELS

29 LA PROBLÉMATIQUE JURIDIQUE DE L'ANNÉE

- Indemnisation des avaries bagages lors d'un transport en autocar

30 FOCUS

- L'accessibilité des personnes à mobilité réduite

31 MTV EN EUROPE

- Travel_Net
- MTV membre du groupe d'experts sur la directive voyages a forfait

32 MÉDIAS & COMMUNICATION

- MTV dans les médias
- Site Internet

34 COURRIERS DE CONSOMMATEURS

- Perles de la médiation

35 ANNEXES

- Avis du Conseil d'Éthique Publicitaire sur la publicité touristique
- Charte MTV
- Le Club des Médiateurs

Ce rapport relatif à l'activité 2018 de MTV a été rendu public le 14 mars 2019 à l'occasion du salon mondial du tourisme à Paris.

“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

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

+ 77 %

Augmentation
des demandes
de médiation reçues
par MTV en 2018
par rapport à 2017.

89 JOURS

Délai moyen dans
lequel MTV émet une
proposition de solution
amiable à une demande
de médiation.

94,2 %

Proportion des avis
proposés par MTV
et acceptés par toutes
les parties.

+ 92 000

Nombre d'entreprises
couvertes par MTV.

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.

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.

Indépendant et impartial, le Médiateur du Tourisme et du Voyage, Monsieur Jean-Pierre Teyssier, est chargé de rapprocher les points de vue et de proposer une solution amiable, en évitant ainsi de recourir à un tribunal.

LE MOT DU MÉDIATEUR



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, 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 et préside aujourd'hui le Club des Médiateurs de Service au Public.

En dépassant le chiffre des 10 000 demandes adressées à notre médiation (10 141 exactement), celle-ci enregistre en 2018 un record, dû essentiellement (à 91 %) à des saisines de la part des consommateurs. Certes la vitalité du tourisme et du transport, notamment aérien, s'est bien manifestée l'an passé, mais la forte croissance de nos dossiers s'explique en premier lieu par l'afflux du nombre de professionnels qui nous ont rejoints, comme on le constatera à la lecture de ce rapport. Des compagnies aériennes notables ont adhéré à MTV et signé notre Charte, comme Ryanair, KLM, Norwegian Air ou Royal Air Maroc. De nouvelles entreprises du secteur du loisir ont également choisi MTV comme médiateur, avec les associations sportives, les taxis, ou les chèques vacances. Une fois de plus l'attractivité d'un médiateur sectoriel comme MTV se vérifie, avec l'intérêt de sa compétence spécifique et de ses économies d'échelle dans ses coûts de fonctionnement.

Autre cause de l'accroissement des dossiers qui nous ont été soumis en 2018 : le transport aérien, cause de près de 60 % des litiges soumis (58,56 %, contre 57,24 % en 2017), a connu en 2008 de fortes turbulences qui ont entraîné une hausse notable des demandes de médiation pour cause d'avarie aérienne : grèves répétées à Air France et à Ryanair, comme chez les contrôleurs aériens, procédures de sécurité renforcées, météo capricieuse, etc. Dans les griefs reprochés par les passagers, les retards et les annulations des vols réservés ont bondi de dix points entre 2017 et 2018 (en passant de 38,24 % à 48,05 %). Chacun connaît l'année sociale difficile subie l'an passé par le transport aérien en France, qui explique la forte hausse des litiges dus aux grèves. En règle générale le transport aérien, qui double tous les quinze ans, avec des périodes de pointe plus accentuées, provoque de plus en plus de difficultés pour les passagers, avec des

aéroports au développement limité, et un contrôle aérien à l'équipement vieillissant et qui peine à suivre le trafic en l'absence d'un ciel unique européen. On voit mal comment les choses pourraient s'améliorer à court terme.

Ces turbulences aériennes et la hausse de nos adhérents ont pesé sur l'activité de MTV en 2018. Les demandes de médiation ont, de ce fait, beaucoup augmenté, on l'a vu, mais en apportant en plus des difficultés supplémentaires. Le traitement des dossiers, sur le plan administratif comme juridique, a nécessité plus de temps, ce qui explique la hausse notable des délais de clôture des dossiers à une moyenne de 89 jours, à un jour de l'obligation légale de 90 jours. Comme nous n'avons que trois semaines pour notifier au plaignant la recevabilité, ou l'irrecevabilité, de sa demande, devant l'afflux des saisines nous avons dû en 2018 privilégier cette étape administrative préalable lourde, aux dépens de l'étude juridique des avis à proposer. L'examen de la recevabilité recèle en effet dans le secteur qui est le nôtre des problèmes particuliers : des compagnies aériennes étrangères nous ont mentionné comme médiateur pour leurs clients francophones, sans être membres de MTV. Faut-il tout de suite déclarer la demande irrecevable, ou inciter le professionnel à adhérer en faisant attendre le plaignant ? Une agence adhérente qui vend un forfait touristique y inclut un transporteur étranger non membre de MTV : la plainte est-elle recevable si le litige concerne le transport, alors qu'en droit seul le transporteur effectif est responsable en cas de retard ou d'annulation ? Notre taux de recevabilité n'a pas évolué (71 % en 2018, contre 67 % en 2017), mais la cause d'irrecevabilité est à 60 % imputable à un professionnel non adhérent à MTV, ce qui nous singularise par rapport aux autres médiateurs, où cette cause résulte plutôt du non-respect de la saisine préalable du professionnel.



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

exemple, adresser des factures de frais de dossiers à un secteur qui compte 90 000 entreprises !

Je tiens à saluer l'efficacité et la compétence de notre équipe, que je remercie pour son travail et sa disponibilité, et notamment son Secrétaire général, Khalid El Wardi. Le taux d'acceptation des avis, que nous proposons aux parties en litige a, une fois de plus, dépassé les 90 % en atteignant 94,2 % en 2018. Ce résultat est d'autant plus satisfaisant que, rappelons-le, le plaignant comme le professionnel en cause disposent de la liberté de refuser notre avis.

Pour conclure, même s'il y a des choses à améliorer dans chaque dispositif, il faut néanmoins souligner l'extraordinaire succès de la médiation, dans notre secteur, mais aussi partout où le public demande un accueil plus attentif à ses problèmes. Nous le constatons au Club des Médiateurs, qui réunit des médiateurs institutionnels comme de la consommation, qu'ils soient sous statut public ou privé. Le législateur, et la Chancellerie, viennent par exemple, dans la récente loi de programmation de la justice, de reconnaître la médiation comme étape préalable à la saisine du juge. Plébiscitée par le consommateur, adoptée par les professionnels, et voulue par les pouvoirs publics, afin d'alléger les tribunaux, la médiation est une réussite incontestable. Elle est un facteur d'apaisement dans notre société, où son rôle de régulateur social est le bienvenu dans ces temps de dissensions qui enflamment périodiquement notre pays.

Jean-Pierre Teyssier
Médiateur du Tourisme et du Voyage
Président du Club des Médiateurs

Enfin une autre difficulté mérite d'être soulignée : celle de l'interprétation du droit, qu'il soit national ou européen, qu'il s'agisse de la législation ou des décisions des tribunaux. Dans le domaine de la réglementation aérienne la jurisprudence se modifie sans cesse, et il faut s'y adapter même si la protection du consommateur ne s'y retrouve pas toujours. Comment ne pas citer l'arrêt de la Cour de Cassation du 14 février 2018, qui impose aux passagers victimes d'un retard de ne pouvoir être indemnisés que s'ils produisent la preuve de leur embarquement en cabine en plus de leurs billets et de leurs réservations ? Comment le Médiateur peut-il ne pas rétablir l'équilibre avec la compagnie aérienne, qui dispose seule de la liste des passagers ? Autre complication intervenue avec la mise en œuvre le 1^{er} juillet 2018 de l'ordonnance transposant la directive européenne sur le voyage au forfait : le médiateur doit interpréter avant le juge les nouvelles

obligations pesant sur le voyageur, puisque les litiges en découlant lui seront soumis avant. Ces questions fondamentales d'interprétation du droit devraient être débattues entre médiateurs et magistrats, qui actuellement s'ignorent.

Face à ce développement de notre activité, et aux difficultés qu'il suscite, MTV a dû adapter son fonctionnement. Elle a modifié sa procédure pour accélérer les traitements des dossiers en privilégiant l'électronique. Ses moyens, notamment en personnel, ont suivi : l'Association des professionnels qui la financent, et son Président Jean-Pierre MAS, ont accru son budget en conséquence. Il faut souligner que depuis son origine l'Association MTV, qui réunit tous les adhérents à notre dispositif, a soutenu la médiation. MTV n'a pas de problème de moyens. Néanmoins il est difficile de recruter des juristes de qualité. Et la gestion de MTV n'est pas simple : il faut, par

LES RENCONTRES DU MÉDIATEUR



Noël Abou (Juriste) lors de la Journée Portes Ouvertes de la « Maison du Tourisme ».

Khalid El Wardi (Secrétaire Général) et Jean-Pierre Teyssier (Médiateur) lors du Congrès des Entreprises du Voyage.

JANVIER

- 10 - Réunion RYANAIR
- 16 - Institut national de la Consommation
- 23 - Réunion DGCCRF
- 22 - Bureau du Club des Médiateurs
- 25 - Assemblée plénière
Club des Médiateurs
- 31 - Moniteurs de ski ASF

FÉVRIER

- 05 - Intervention Association
Professionnelle de Solidarité du
Tourisme
- 06 - Intervention à l'AMARC
(Association pour le management
de la réclamation client)
- 07 - Réunion Union des Aéroports
Français
- 12 - AFNOR
- 16 - Intervention Master 2
Droit du Tourisme-Sorbonne
- 23 - CORSICA FERRIES
- 23 - Commission Médiation MEDEF
- 26 - Workshop Médiation ENGIE
- 27 - Intervention APST
- 27 - Commission juridique EDV
- 28 - Commission juridique UAF

MARS

- 14 - Présentation rapport annuel
associations de consommateurs
- 15 - Conférence de presse rapport annuel
Salon du Tourisme
- 16 - FFGolf
- 20 - Assises du transport aérien
- 23 - TRAVELNET (Vienne)
- 26 - Bureau Club Médiateurs
- 29 - Plénière Club

AVRIL

- 05 - Tourisme et Territoires
- 06 - Commission juridique EDV/SETO
- 23 - Workshop Médiation

MAI

- 14 et 17 - Club des Médiateurs
- 16 - ATOUT France
- 18 - Commission juridique EDV
- 24 - Intervention commission juridique
UTP

JUIN

- 04 - AG/CA MTV
- 05 - Colloque Médiation IEAM
- 08 - Colloque Faculté Lyon II
- 12 - Assemblée ADR Commission
européenne Bruxelles
- 18 - Valérie Beaumeunier DG DGCCRF
- 25 - DGAC Maroc
- 26 - Atelier juridique EDV
- 27 - Forum Médiateurs MEDEF
- 27 - Workshop médiation
- 28 - Commission juridique EDV

JUILLET

- 03 - RAG FNAM
- 05 - Colloque DVAF Sorbonne
- 06 - Intervention Française des circuits
- 09 - APRR (Gestion d'Autoroutes)
- 10 - DGE
- 11 - EUROSTAR HOLIDAYS
- 24 - Réunion asso/pros DVAF

SEPTEMBRE

- 12 - EUROSTAR HOLIDAYS
- 14 - Commission juridique EDV
- 17 - Expert group PTD – UE
- 17 et 20 - Club Médiateurs
- 25 - Top Rése SETO
- 28 - CTCR IDF

OCTOBRE

- 10 - Colloque médiation Éducation
nationale
- 12 - TRAVELNET (Thessalonique)
- 16 - Atelier litiges Leclerc Voyages

NOVEMBRE

- 07 - AIR France
- 08 - Journées portes ouvertes
- 08 - Atelier litiges Leclerc Voyages
- 13 - Workshop médiation
- 14 - Forum Médiateurs MEDEF
- 16 - Intervention UNOSEL
- 19 et 22 - Club des Médiateurs
- 27 - Conférence Médiation et Droit
DGCCRF
- 22 - Intervention Leclerc Voyages
- 29 - IATA
- 30 - OTF

DÉCEMBRE

- 02 - CTCR Montpellier
- 07 - Commission juridique EDV
- 11 - Atelier DVAF
- 12 - Forum SETO Deauville
- 18 - Vœux EDV/APST

APST – Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme. EDV – Entreprises du Voyage. UAF – Union des Aéroports Français. UTP – Union des Transports Publics. FNAM – Fédération Nationale de l'Aviation Marchande. DGE – Direction Générale des Entreprises. DVAF – Directive Voyages à forfait. PTD – Package Travel Directive. SETO – Syndicat des Entreprises du Tour Operating. CTCR – Centre Technique Régional de la Consommation. UNOSEL – Séjours Éducatifs et linguistiques. IATA – International Air Transport Association. OTF – Offices de Tourisme de France.

LES 163 DESTINATIONS LES PLUS SÛRES

CLASSEMENT 2018

selon l'Institute for economics & peace

L'Institute for economics & peace, a établi un classement 2018 des 163 destinations les plus sûres au monde, en tenant compte notamment des menaces que représentent le crime organisé, le terrorisme, les taux d'homicides et la fiabilité de ses forces de police pour la place d'un pays dans le monde économique.

- 1 ISLANDE
- 2 Nouvelle-Zélande
- 3 Autriche
- 4 Portugal
- 5 Danemark
- 6 Canada
- 7 République Tchèque
- 8 Singapour
- 9 Japon
- 10 Irlande
- 11 Slovénie
- 12 Suisse
- 13 Australie
- 14 Suède
- 15 Finlande
- 16 Norvège
- 17 Allemagne
- 18 Hongrie
- 19 Bhoutan
- 20 Île Maurice
- 21 Belgique
- 22 Slovaquie
- 23 Pays-Bas
- 24 Roumanie
- 25 Malaisie
- 26 Bulgarie
- 27 Croatie
- 28 Chili
- 29 Botswana
- 30 Espagne
- 31 Lettonie
- 32 Pologne
- 33 Estonie
- 34 Taïwan
- 35 Sierra Leone
- 36 Lituanie
- 37 Uruguay
- 38 Italie
- 38 Madagascar
- 40 Costa Rica
- 41 Ghana
- 42 Koweït
- 43 Namibie
- 44 Malawi
- 45 Émirats arabes unis
- 46 Laos
- 46 Mongolie
- 48 Zambie
- 49 Corée du Sud
- 50 Panama
- 51 Tanzanie

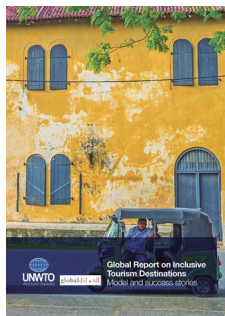
- 52 Albanie
- 52 Sénégal
- 54 Serbie
- 55 Indonésie
- 56 Qatar
- 57 Royaume-Uni
- 58 Monténégro
- 59 Timor oriental
- 60 Vietnam
- 61 France
- 62 Chypre
- 63 Libéria
- 64 Moldavie
- 65 Guinée équatoriale
- 66 Argentine
- 67 Sri Lanka
- 68 Nicaragua
- 69 Bénin
- 70 Kazakhstan
- 71 Maroc
- 72 Eswatini (ex-Swaziland)
- 73 Oman
- 74 Pérou
- 75 Équateur
- 76 Gambie
- 77 Paraguay
- 78 Tunisie
- 79 Grèce
- 80 Burkina Faso
- 81 Cuba
- 82 Guyane
- 83 Angola
- 84 Népal
- 85 Trinité-et-Tobago
- 86 Mozambique
- 87 Macédoine
- 88 Haïti
- 89 Bosnie-Herzégovine
- 90 Jamaïque
- 91 République dominicaine
- 92 Kosovo
- 93 Bangladesh
- 94 Bolivie
- 95 Gabon
- 96 Cambodge
- 96 Guinée
- 98 Jordanie
- 98 Togo
- 100 Papouasie-Nouvelle-Guinée
- 101 Biélorussie
- 102 Géorgie

- 103 Rwanda
- 104 Lesotho
- 104 Ouzbékistan
- 106 Brésil
- 107 Ouganda
- 108 Kirghizistan
- 109 Algérie
- 110 Côte d'Ivoire
- 111 Guatemala
- 112 Chine
- 113 Thaïlande
- 114 Tadjikistan
- 115 Djibouti
- 116 Salvador
- 116 Guinée-Bissau
- 118 Honduras
- 119 Turkménistan
- 120 Arménie
- 121 États-Unis
- 122 Myanmar (Ex-Birmanie)
- 123 Kenya
- 124 Zimbabwe
- 125 Afrique du Sud
- 126 République du Congo
- 127 Mauritanie
- 128 Niger
- 129 Arabie Saoudite
- 130 Bahreïn
- 131 Iran
- 132 Azerbaïdjan
- 133 Cameroun
- 134 Burundi
- 135 Tchad
- 136 Inde
- 137 Philippines
- 138 Érythrée
- 139 Éthiopie
- 140 Mexique
- 141 Palestine
- 142 Égypte
- 143 Venezuela
- 144 Mali
- 145 Colombie
- 146 Israël
- 147 Liban
- 148 Nigeria
- 149 Turquie
- 150 Corée du Nord
- 151 Pakistan
- 152 Ukraine
- 153 Soudan
- 154 Russie
- 155 République centrafricaine
- 156 République démocratique du Congo
- 157 Libye
- 158 Yémen
- 159 Somalie
- 160 Irak
- 161 Soudan du Sud
- 162 Afghanistan
- 163 Syrie

QUELQUES CHIFFRES SUR LE TOURISME EN 2018

SELON LE RAPPORT DE L'ORGANISATION MONDIALE DU TOURISME

(octobre 2018) sur les destinations touristiques inclusives



Le tourisme croît plus vite que l'économie mondiale. Les recettes touristiques devraient maintenir un taux de croissance annuel de 4 %, bien supérieur à la croissance économique annuelle estimée à 2,7 %.

Le tourisme contribue aujourd'hui à 10,2 % du PIB mondial et sa part dans l'économie mondiale continuera de croître.

Le tourisme a un impact économique direct évalué à 2,3 milliards USD et un impact total pouvant atteindre 7,6 milliards USD. D'ici 2027, le tourisme génère 11,4 % de la richesse mondiale.

Le monde du tourisme représente un emploi sur dix dans le monde et, au cours des dix prochaines années, le tourisme représentera 23 % des nouveaux emplois créés. Le tourisme génère 108,7 millions d'emplois directs et 183,5 millions d'emplois indirects. En 2027, il y aura un total de 381,7 millions d'emplois directs et indirects liés au tourisme, soit un sur neuf.

Le tourisme représente 6,6 % des exportations mondiales et ce pourcentage devrait augmenter au cours de la prochaine décennie. Les exportations touristiques ont généré 1 400 milliards USD en 2016, soit 30 % des exportations de services. D'ici 2027, le tourisme devrait représenter 7,2 % des exportations.

Hausse interannuelle de 5 % des arrivées de touristes internationaux au cours des neuf premiers mois de l'année 2018 (Asie-Pacifique +7 % / l'Europe et du Moyen-Orient +6 % / Afrique +5 %, les Amériques +3 %).

SELON LES CHIFFRES 2018 DE LA DGE (MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE ET DES FINANCES)



La France a accueilli 87 millions de touristes étrangers en 2017.

Au troisième trimestre 2018, la Polynésie française a accueilli 64 087 touristes, soit une progression de 9,5 % par rapport à l'année précédente. Au cours de la saison d'été 2018, la fréquentation touristique a atteint un niveau jamais observé en Île-de-France. Elle a nettement progressé (+ 7,7 %) par rapport à 2017, année au cours de laquelle elle s'était déjà fortement redressée. Cette hausse, est la plus élevée de toutes les régions métropolitaines.

RANG	PAYS	NOMBRE DE TOURISTES EN 2017 (en millions)	ÉVOLUTION N-1 (en %)
1	France	86,9	+5,1
2	Espagne	81,8	+8,6
3	États-Unis	73,0	-3,8
4	Chine	60,7	+2,5
5	Italie	57,5	+9,8
6	Mexique	39,3	+12,0
7	Turquie	37,6	+24,1
8	Allemagne	37,5	+5,2
9	Royaume-Uni	37,0	+3,4
10	Thaïlande	35,4	+8,6

PÊLE-MÊLE

- Selon les chiffres provisoires de l'office statistique fédéral allemand, 68,1 millions de nuitées internationales ont été enregistrées dans des établissements d'au moins dix lits entre janvier et septembre 2018, soit 4 % de plus par rapport à la même période de l'an dernier.
- En 2012, le Mexique n'occupait que la 15^e place du classement des pays les plus visités au monde mais en 2017 il s'est hissé sur la 6^e place du podium avec plus de 39 millions de visiteurs, soit une hausse impressionnante de près de 78 % en cinq ans.
- Le tourisme d'affaires représente 60 % des activités touristiques en Côte d'Ivoire.

VERBATIM

“[...] lorsque la loi énonce une règle générale, et que des cas exceptionnels se présentent, il est normal de remédier à l’omission ou à l’erreur du législateur qui s’est exprimé en termes généraux. [...] Voilà pourquoi l’équitable est juste, et même supérieur à une certaine forme de justice, non pas à la justice en soi, mais à la justice erronée en raison de sa généralité.”

Aristote

« Incontestablement la Médiation du Tourisme et des Voyages est attractive ; en 2018, elle a, une nouvelle fois, battu des records en termes de dossiers traités et de nouveaux adhérents.

Lors de cet exercice, MTV a ouvert 10 141 dossiers et accueilli 29 nouveaux adhérents, élargissant de nouveau son champ de compétence à de nouveaux secteurs (fédérations sportives par exemple).

Ces deux chiffres témoignent du fait que notre médiation est à la fois adoptée par les consommateurs, qui sont de mieux en mieux informés du dispositif et y ont massivement recours et par les professionnels, qui sont convaincus du professionnalisme et de l’efficacité de MTV.

L’année 2018 a également été l’occasion pour MTV, de s’affirmer comme une référence en Europe en initiant la mise en place du réseau européen des médiateurs du tourisme. MTV est, par le biais de son secrétaire général, Khalid El Wardi, la seule médiation représentée au sein du groupe d’experts sur la directive voyages à forfait, mis en place par la Commission Européenne.



Jean-Pierre Mas
Président des Entreprises
du Voyage (EDV)

Enfin, forte de son rôle de facilitateur entre les consommateurs et les professionnels, elle prend désormais l’initiative d’organiser, régulièrement, des réunions entre ces deux mondes afin de fluidifier les échanges et permettre la confrontation pacifiée des points de vue sur les problématiques juridiques ou pratiques.

Je tiens également à remercier les équipes de MTV pour leurs participations régulières à des ateliers de formation organisés aux profits des adhérents des organisations membres, démontrant que le rôle d’un médiateur est non seulement de résoudre les litiges, qui lui sont soumis, mais également de prévenir les réclamations par le conseil et les bonnes pratiques. »

**Ruby Sillam**

Leclerc Voyages, Directrice
Administrative et Financière

« Lorsque la Médiation du Tourisme et du Voyage a été créée en 2011, j'attendais beaucoup de cette nouvelle institution. Je la considérais comme bénéfique au métier, même si ses ressources techniques et humaines étaient encore incertaines à l'époque.

Après avoir échangé avec le Médiateur, j'ai compris que MTV se conforme aux règles de fond et de forme imposées par la réglementation comme :

- Le statut d'indépendance du Médiateur.
- L'impartialité des traitements.
- La neutralité du dispositif de Médiation.
- La gratuité de la Médiation pour le requérant.
- Et surtout, des avis formulés par le Médiateur, pour chaque médiation, en droit et en équité.

J'avais alors demandé à la première équipe de MTV, que je salue au passage, d'intervenir dans une de nos Conventions nationales afin de faire connaître son rôle et son fonctionnement.

L'année 2014 a vu une évolution de la couverture des secteurs d'activités. Après les agences de voyages et les Tour-opérateurs, l'ensemble du secteur aérien a intégré MTV. Celle-ci fait maintenant partie intégrante de notre métier, tant à titre préventif que dans le cadre du traitement des réclamations clients.

Les réunions d'informations organisées par MTV sont devenues incontournables, pour les professionnels comme pour les associations de consommateurs.

Concernant LECLERC VOYAGES en particulier, les ateliers animés par Khalid El Wardi, Secrétaire Général de MTV, apportent une réelle plus-value à notre réseau dans sa relation clients. Il y fait partager son œil d'expert avec disponibilité, écoute et pédagogie.

Ainsi, les agences du réseau LECLERC VOYAGES voient généralement leur position confirmée en cas de médiation. Parallèlement, elles s'engagent le plus souvent à suivre l'avis juridique rendu par MTV, quelles que soient ses conclusions. Dans tous les cas, MTV permet un dialogue alternatif et constructif avec les consommateurs.

Aujourd'hui, nous connaissons une nouvelle réforme du Code du tourisme, entrée en vigueur au 1^{er} juillet dernier. Nous attendons donc encore beaucoup de MTV. Nous comptons notamment sur sa connaissance pratique et technique du métier, pour façonner avec pragmatisme le nouveau régime juridique de la vente de voyages.

En tout état de cause, notre secteur d'activité offre aux consommateurs et à notre réseau d'agences de voyages une solution efficace et pérenne dans la résolution de nos litiges d'après-vente, qui permet ainsi d'éviter si possible des procédures contentieuses longues et coûteuses. Félicitations à toute l'équipe de MTV pour sa compétence et son implication, et au Secrétaire Général pour sa disponibilité. »



Sabine Bonnaud
Unosel, Déléguée Générale

« L'Unosel adhère à la Médiation du Tourisme et du Voyage depuis 2013. C'est une grande avancée pour notre label en termes d'exigence et de confiance.

En effet, la Médiation nous permet de garantir aux clients une impartialité totale en cas de litige avec un de nos membres labellisés.

La gestion des litiges dans notre secteur d'activité est complexe, du fait que la prestation d'animation ou d'enseignement est intangible. Par ailleurs, la dimension émotionnelle est particulièrement importante lorsqu'il s'agit de mineurs.

Les parents comme les participants sont ainsi assurés de pouvoir faire appel à des experts objectifs.

Au-delà de son intervention ponctuelle sur les litiges, la Médiation du Tourisme aide nos membres à progresser pour mieux gérer en amont la relation client.

Ainsi lors de notre dernier congrès, Khalid El Wardi, Secrétaire Général de la Médiation du Tourisme et du Voyage, est intervenu sur la gestion des réclamations et la prévention des litiges.

L'intervention a été particulièrement appréciée et sera très prochainement renouvelée à la demande de nos membres.

Ce deuxième volet très opérationnel, aura pour objectif d'aider les organismes à optimiser leur dispositif interne de gestion des réclamations.

La Médiation du Tourisme s'inscrit ainsi pleinement dans notre volonté d'objectivité, de transparence et d'amélioration continue qui est le socle de notre label. »



Christian Mantei
Atout France, Directeur Général

« Ma réunion le 16 mai 2018 avec le Médiateur du Tourisme et du Voyage, Monsieur Jean-Pierre Teyssier, et son Secrétaire Général, Khalid El Wardi, a été l'occasion d'échanges intéressants sur les difficultés rencontrées dans le cadre de la réglementation des voyages mais également sur l'optimisation d'autres dispositifs, comme le classement hôtelier. Nous avons pu en particulier faire le point sur l'obligation pour les professionnels du voyage de proposer un dispositif de médiation à leurs clients.

Nous avons décidé ensemble qu'Atout France rappellerait sur son site Internet à compter du 1^{er} juillet 2018 la nécessité de se conformer à cette obligation et en informerait systématiquement les nouveaux opérateurs immatriculés ainsi que ceux en renouvellement par l'envoi d'une note jointe à leur certificat d'immatriculation.

Enfin, nous avons pu affiner avec la Médiation nos réponses aux clients ou opérateurs susceptibles de transmettre leurs réclamations. Nous leur rappelons en particulier qu'ils peuvent s'adresser à la Médiation du Tourisme et du Voyage sous certaines conditions et ainsi opter pour une résolution extrajudiciaire des litiges.

Je tiens à saluer la qualité du travail réalisé par les collaborateurs de la Médiation et les remercier pour leur écoute attentive et leurs précieux conseils. »

L'ACTIVITÉ DE MTV



Air Madagascar

Association Professionnelle
de Solidarité du Tourisme

Fédération Nationale de l'Aviation Marchande



Fédération Nationale des Transporteurs de Voyageurs



*** Paris



MERIBEL



Syndicat des Compagnies Aériennes Autonomes

SYNDICAT
DES ENTREPRISES DU
TOUR OPERATING

Ticketnet.fr



UNION DES AÉROPORTS FRANÇAIS

Le tourisme
au service des hommes et des territoiresUnion Nationale des Organisations
de Sécurité Économique, Logistique
et de Formation en LanguesUnion
des Transports Publics
et Ferroviaires

LES ADHÉRENTS

AÉROPORTS DE PARIS

AIR MADAGASCAR

AREAS

ARMATEURS DE FRANCE

ASSOCIATION PROFESSIONNELLE
DE SOLIDARITÉ DU TOURISME

CASINOS DE FRANCE

CONTACT HÔTELS

DOMAINES SKIABLES DE FRANCE

EASYJET

ENTREPRISES DU VOYAGE

FÉDÉRATION DES EXPLOITANTS
PROFESSIONNELS DU PARACHUTISMEFÉDÉRATION NATIONALE
DE L'AVIATION MARCHANDEFÉDÉRATION NATIONALE
DES TRANSPORTS DE VOYAGEURS

GOLD HÔTEL

GOLF DE ST MARC

G'R4

HELITEAM

HONOTEL

LE GRAND CHALET DES PISTES

LOUSTRAL DEL MAR

L'TUR

MELIA HÔTELS FRANCE

RÉSIDENCE OLIVERAIE

SMARTBOX

SYNDICAT DES COMPAGNIES AÉRIENNES
AUTONOMESSYNDICAT DES ENTREPRISES
DE TOUR OPERATINGSYNDICAT NATIONAL DES ESPACES DE
LOISIRS, D'ATTRACTIONS ET CULTURELS

TICKETNET

UNION DES AÉROPORTS FRANÇAIS

UNION DES MÉTIERS ET
DES INDUSTRIES DE L'HÔTELLERIEUNION NATIONALE DES
ASSOCIATIONS DE TOURISME
ET DE PLEIN AIRUNION NATIONALE DES ORGANISATIONS
DE SÉJOURS ÉDUCATIFS, LINGUISTIQUES,
ET DE FORMATION EN LANGUESUNION DES TRANSPORTS PUBLICS
ET FERROVIAIRES

29 NOUVEAUX ADHÉRENTS À MTV EN 2018

ANCV

ASSOCIATION ARTS ET VIE

ASSOCIATION EX AEQUO

CHATEAU DE MIRAMBEAU

CHATEAU LE STELSIA

CHAUFFEUR PRIVÉ

EUROSTAR HOLIDAYS

FÉDÉRATION FRANÇAISE DE FOOTBALL

FÉDÉRATION FRANÇAISE DE GOLF

FLYLEVEL SL

FRANCE MONGOLFIÈRES

GRAVITY SPACE

KLM – ROYAL DUTCH AIRLINES

LE CAB

MARCEL

MIRAMAR LA CIGALE

MOTEL ONE

NORWEGIAN AIR

ROYAL AIR MAROC

RYANAIR

SAFE BAG

SNAPCAR

SYNDICAT NATIONAL DES MONITEURS DU SKI FRANÇAIS

TASTE OF TOULOUSE

TOURAINÉ HÉLICOPTÈRE

TOURCOM

TOURISME ET TERRITOIRES

WONDERBOX

WOW AIR



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

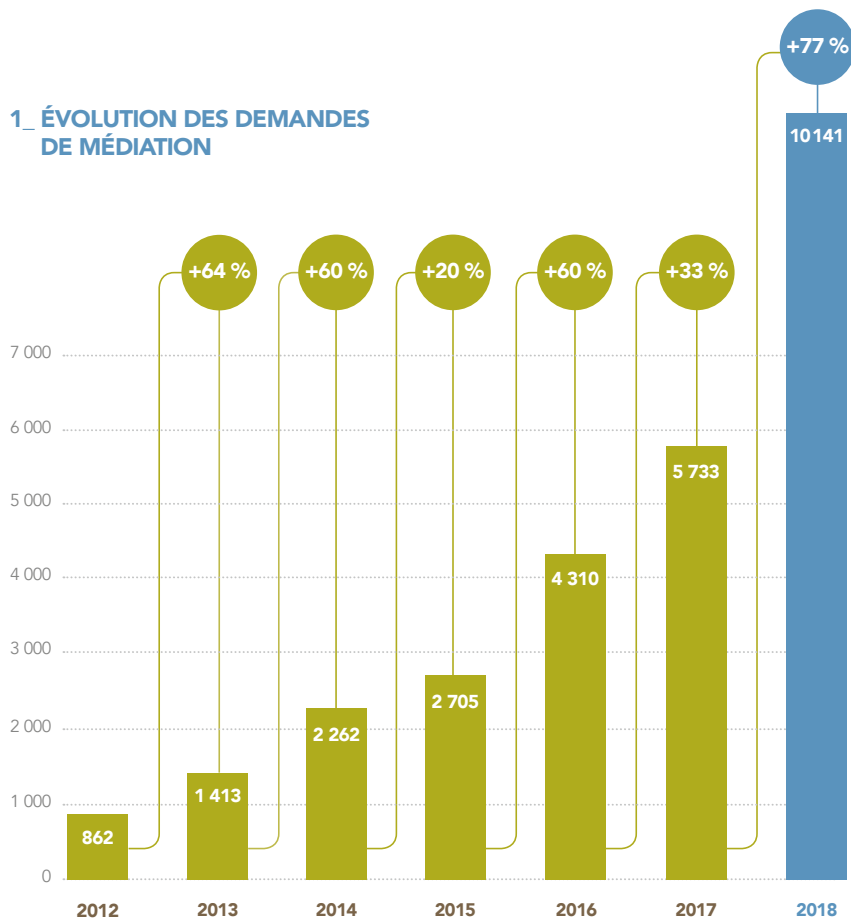
1. Saisine préalable du professionnel.
2. Réponse non satisfaisante ou absence de réponse dans les soixante jours.
3. Saisir MTV dans les douze mois suivants la réclamation au professionnel.
4. Que le professionnel soit adhérent à la Charte MTV.

RÉCEPTION DU DOSSIER



MTV EN CHIFFRES

1_ ÉVOLUTION DES DEMANDES DE MÉDIATION

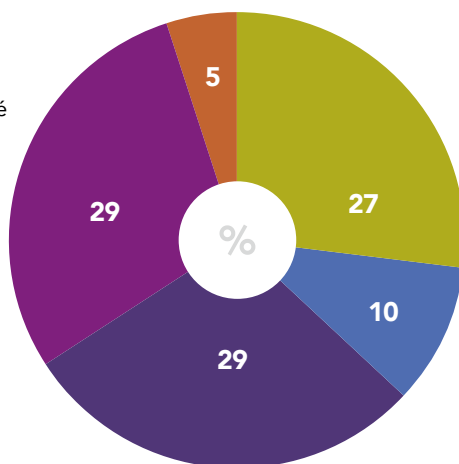


Pour la première fois en 2018
le nombre de demande
de médiation a dépassé les

10 000

2_ RÉPARTITION DES DOSSIERS TRAITÉS EN 2018

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



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

Montesquieu

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.

TAUX
D'IRRECEVABILITÉ
EN 2018

29 %

RÉPARTITION DES DOSSIERS JUGÉS NON RECEVABLES

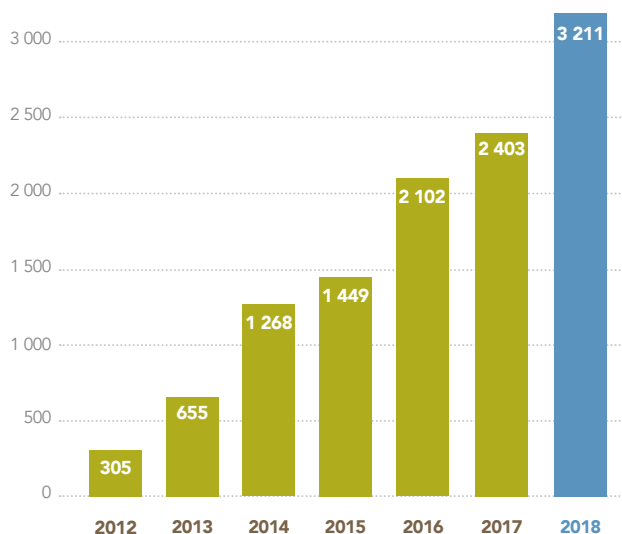
Professionnel non adhérent	60,67 %
Absence de saisine préalable	0,56 %
Non respect du délai de 60 jours	2,21 %
Cessation d'activité du professionnel	0,16 %
Dommage corporel	0,56 %
Action judiciaire en cours	0,56 %
Saisine hors délai de 12 mois	3,57 %
Saisine en doublon	8,99 %
Rétractation du demandeur	11,32 %
Non envoi des pièces	11,40 %

4_ TRANSMISSIONS VERS DES ENTITÉS PARTENAIRES

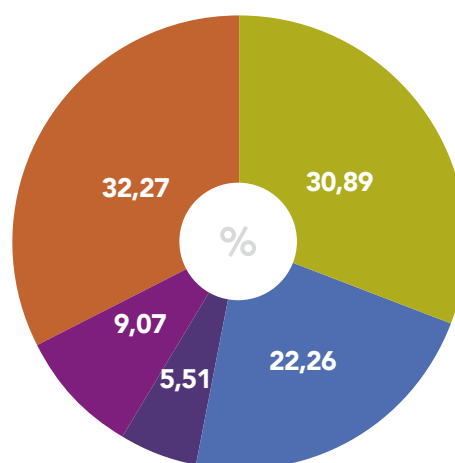
CEC / Centre Européen des Consommateurs	490
Médiation SNCF Mobilités	27
Médiation des Assurances	18
Médiation RATP	1
Médiation commerce électronique	1

5_ AVIS DU MÉDIATEUR

Avis rendus



TYPE D'AVIS

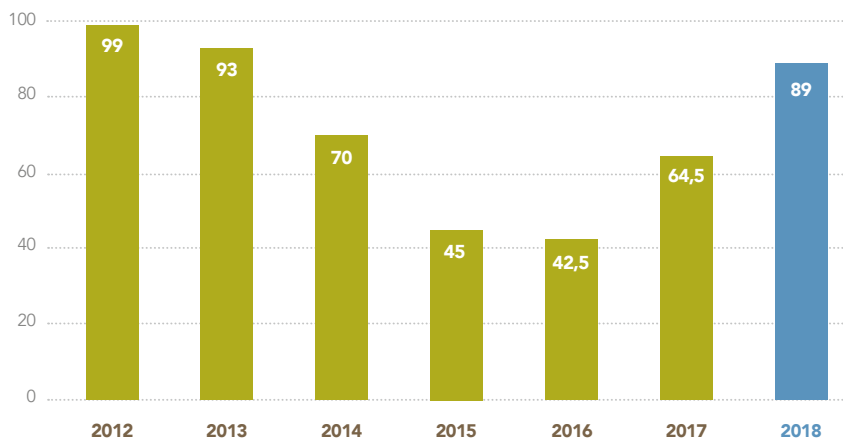


- Pas lieu à dédommagement
- Dédommagement initial suffisant
- Nouveau dédommagement suffisant*
- Demande de réévaluation du dédommagement
- Demande de dédommagement

* Dédommagement proposé après la saisine par le Médiateur.

6_ DÉLAIS DE TRAITEMENT

Délais de traitement en jours



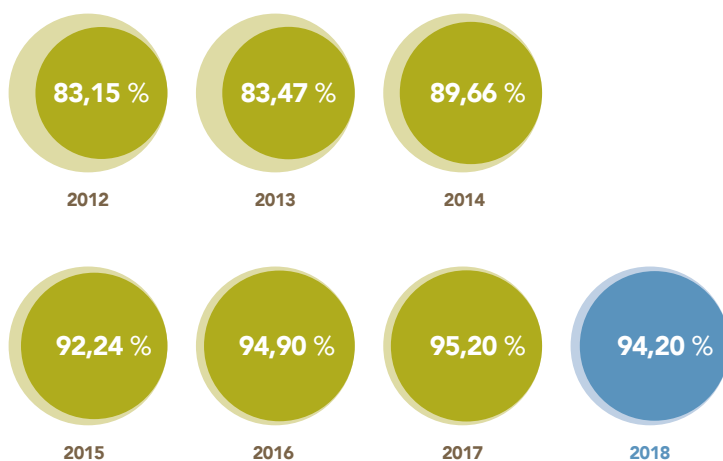
L'allongement des délais de traitement en 2018 s'explique par l'afflux de nouveaux adhérents, notamment des compagnies aériennes étrangères, et les fortes turbulences subies sur le plan social par le transport aérien l'an passé.

DÉLAIS DE TRAITEMENT
EN 2018

89 jours

7_ TAUX D'ACCEPTATION DES AVIS RENDUS

En pourcentage



TAUX D'ACCEPTATION
DES AVIS RENDUS
EN 2018

94,2 %

RÉPARTITION TYPOLOGIQUE DES DOSSIERS TRAITÉS

1_ ORIGINE DES DEMANDES DE MÉDIATION

	2018	2017
Consommateur en direct	91,20 %	94,65 %
SAV flights	0,06 %	1,29 %
Association de consommateurs	1,55 %	0,87 %
Protection juridique	5,37 %	1,87 %
Avocat du consommateur	0,69 %	0,46 %
Plateforme ODR	0,03 %	0,00 %
Professionnel	0,60 %	0,56 %
Centre européen des consommateurs	0,07 %	0,12 %
Autre médiateur	0,14 %	0,04 %
Conciliateur de justice	0,12 %	0,04 %
Le défenseur des droits	0,06 %	0,00 %
Direction générale de l'aviation civile	0,01 %	0,04 %
Officine juridique	0,10 %	0,04 %
Comité d'entreprise	0,01 %	0,02 %

2_ NATURE DE LA PRESTATION ACHETÉE

	2018	2017
Billet d'avion	58,56 %	57,24 %
Forfait touristique classique	20,74 %	25,39 %
Hébergement seul	3,52 %	4,32 %
Croisière	3,10 %	2,77 %
Transport collectif urbain	1,37 %	1,69 %
Transport autocar	1,72 %	1,74 %
Location de voiture	0,69 %	1,06 %
Billets avion + train	0,09 %	0,86 %
Billet d'avion + location de voiture	0,92 %	0,75 %
Billet de train	0,93 %	0,71 %
Prise en charge aéroportuaire	0,42 %	0,37 %
Transport maritime	1,40 %	1,94 %
Coffret cadeau	0,10 %	0,11 %
Entrée parc de loisirs – culturel	0,31 %	0,37 %
Prestation ski	0,16 %	0,09 %
Carte de fidélité	0,08 %	0,09 %
Billet spectacle - événement	0,23 %	0,35 %
Restauration	0,03 %	0,07 %
Saut en parachute	0,02 %	0,04 %
Abonnement salle de sport	0,00 %	0,04 %
Autre	4,65 %	0,00 %

3_ CANAL DE VENTE DES PRESTATIONS MISES EN CAUSE

	2018	2017
Internet	73,02 %	69,56 %
Agence physique	18,31 %	21,82 %
Téléphone	5,41 %	6,28 %
Guichet automatique	0,90 %	0,79 %
Comité d'entreprise	1,19 %	1,07 %
Smartphone	0,94 %	0,26 %
À bord d'un véhicule	0,23 %	0,22 %

“Par bonne distribution, il faut entendre non distribution égale, mais distribution équitable. La première égalité, c’est l’équité.”

Victor Hugo



RÉPARTITION GLOBAL DES DOSSIERS

TYPE DE GRIEF	2018	2017
Retard/annulation/surbooking (aérien)	48,05 %	38,24 %
Non respect du contrat	9,69 %	8,54 %
Bagages – effets personnels	7,62 %	9,20 %
Annulation du contrat	7,53 %	9,50 %
Qualité	6,77 %	8,03 %
Facturation – paiement	6,11 %	8,94 %
Information – conseil	3,21 %	4,43 %
Retard/annulation (hors aérien)	2,77 %	2,87 %
Formalités administratives	1,57 %	2,26 %
Hébergement non fourni	1,41 %	1,38 %
Verbalisation	1,04 %	1,07 %
Sécurité	0,62 %	0,94 %
Assurance	0,27 %	0,56 %
Autre	3,34 %	4,06 %

MONTANT DE LA DEMANDE	2018
Non chiffré	48,90 %
– de 100 €	3,32 %
101 à 250 €	8,59 %
251 à 500 €	10,96 %
501 à 1 000 €	12,09 %
1 001 à 3 000 €	12,15 %
3 001 à 5 000 €	1,78 %
+ de 5 000 €	1,04 %
Autre compensation	1,17 %

10 PRINCIPALES DESTINATIONS	2018
France métropolitaine	27,60 %
Espagne	6,29 %
Italie	5,19 %
Usa	4,41 %
Portugal	3,18 %
Grèce	2,19 %
Maroc	2,16 %
Tunisie	2,06 %
La réunion	1,93 %
Guadeloupe	1,91 %



FORFAIT TOURISTIQUE

TYPE DE GRIEF	2018	2017
Retard/annulation/surbooking (aérien)	28,44 %	23,91 %
Non respect du contrat	22,71 %	20,15 %
Qualité	17,37 %	18,85 %
Annulation du contrat	8,40 %	7,99 %
Information – conseil	5,22 %	6,97 %
Facturation – paiement	4,64 %	6,35 %
Hébergement non fourni	3,69 %	3,96 %
Bagages – effets personnels	3,18 %	3,69 %
Formalités administratives	1,59 %	2,12 %
Sécurité	1,53 %	1,71 %
Retard/annulation (hors aérien)	0,64 %	1,02 %
Assurance	0,32 %	0,61 %
Verbalisation	0,13 %	0,07 %
Autre	2,16 %	2,60 %

MONTANT DE LA DEMANDE	2018
Non chiffré	46,91 %
– de 100 €	1,25 %
101 à 250 €	5,08 %
251 à 500 €	9,23 %
501 à 1 000 €	13,29 %
1 001 à 3 000 €	19,23 %
3 001 à 5 000 €	2,81 %
+ de 5 000 €	1,72 %
Autre compensation	0,47 %

5 PRINCIPALES DESTINATIONS	2018
Espagne	7,71 %
Tunisie	6,17 %
Grèce	6,00 %
Italie	5,37 %
France / USA	4,74 %



TRANSPORT AÉRIEN

TYPE DE GRIEF	2018
Retard/annulation/surbooking	68,66 %
Bagages – effets personnels	10,56 %
Annulation du contrat	6,34 %
Facturation – paiement	4,97 %
Information – conseil	2,41 %
Non respect du contrat	1,90 %
Formalités administratives	1,58 %
Qualité	0,75 %
Assurance	0,24 %
Sécurité	0,21 %
Autre	2,38 %

MONTANT DE LA DEMANDE	2018
Non chiffré	48,20 %
- de 100 €	2,35 %
101 à 250 €	9,69 %
251 à 500 €	12,56 %
501 à 1 000 €	13,49 %
1 001 à 3 000 €	10,91 %
3 001 à 5 000 €	1,09 %
+ de 5 000 €	0,60 %
Autre compensation	1,12 %

5 PRINCIPALES DESTINATIONS	2018
France métropolitaine	31,44 %
Espagne	6,29 %
Guadeloupe/Martinique	5,04 %
USA	4,93 %
Italie	4,73 %



TRANSPORT COLLECTIF URBAIN

TYPE DE GRIEF	2018
Retard/annulation	13,40 %
Facturation – paiement	10,31 %
Annulation du contrat	5,15 %
Bagages – effets personnels	2,06 %
Information – conseil	1,03 %
Formalités administratives	1,03 %
Non respect du contrat	1,03 %

MONTANT DE LA DEMANDE	2018
Non chiffré	40,54 %
- de 100 €	36,49 %
100 à 250 €	9,46 %
250 à 500 €	1,35 %
500 à 1 000 €	0,00 %
1 000 à 3 000 €	2,70 %
Autre compensation	9,46 %



TRANSPORT PAR AUTOCAR

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

MONTANT DE LA DEMANDE	2018
Non chiffré	50 %
- de 100 €	16 %
100 à 250 €	14 %
250 à 500 €	9 %
500 à 1 000 €	4 %
1 000 à 3 000 €	4 %
Autre compensation	3 %

5 PRINCIPALES DESTINATIONS	2018
France métropolitaine	67,36 %
Espagne	6,25 %
Italie	4,86 %
Belgique	4,17 %
Grande-Bretagne	3,47 %



TRANSPORT MARITIME SEUL

TYPE DE GRIEF	2018
Retard/annulation	69,51 %
Non respect du contrat	9,76 %
Annulation du contrat	6,10 %
Information – conseil	4,88 %
Facturation – paiement	3,66 %
Qualité	2,44 %
Autre	3,66 %

MONTANT DE LA DEMANDE	2018
Non chiffré	45,16 %
- de 100 €	17,74 %
100 à 250 €	17,74 %
250 à 500 €	9,68 %
500 à 1 000 €	8,06 %
+ de 5 000 €	1,67 %

RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE	2018
France métropolitaine	59,17 %
Algérie	10,83 %
Tunisie	5,83 %
Corse	4,17 %
Italie	4,17 %



CROISIÈRE

TYPE DE GRIEF	2018
Non respect du contrat	33,93 %
Annulation du contrat	12,22 %
Qualité	11,76 %
Retard/ annulation (aérien)	7,69 %
Facturation – paiement	7,24 %
Bagages – effets personnels	5,88 %
Retard/annulation transport	5,43 %
Information – conseil	4,98 %
Formalités administratives	4,07 %
Assurance	1,81 %
Sécurité	0,90 %
Autre	4,07 %

MONTANT DE LA DEMANDE	2018
Non chiffré	40,43 %
- de 100 €	4,26 %
100 à 250 €	3,72 %
250 à 500 €	9,57 %
500 à 1 000 €	9,04 %
1 000 à 3 000 €	14,36 %
3 000 à 5 000 €	9,04 %
+ de 5 000 €	6,38 %
Autre compensation	3,19 %

RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE	2018
Méditerranée	19,92 %
Italie	8,43 %
Norvège	6,51 %
Grèce	4,60 %
Caraiïbes	4,21 %



TRANSPORT FERROVIAIRE

TYPE DE GRIEF	2018
Retard/annulation	51,71 %
Annulation du contrat	16,86 %
Non-respect du contrat	8,57 %
Bagages – effets personnels	8,57 %
Verbalisation	5,71 %
Information – conseil	2,86 %
Autre	5,71 %

MONTANT DE LA DEMANDE	2018
Non chiffré	65,52 %
100 à 250 €	6,90 %
250 à 500 €	10,34 %
1 000 à 3 000 €	3,45 %
Autre compensation	3,45 %

5 PRINCIPALES DESTINATIONS	2018
France métropolitaine	59,7 %
Italie	35,5 %
Belgique	1,6 %
Allemagne	1,6 %
Grande-Bretagne	1,6 %



HÉBERGEMENT SEUL

TYPE DE GRIEF	2017
Qualité	27,16 %
Facturation – paiement	18,93 %
Annulation du contrat	16,46 %
Non-respect du contrat	14,40 %
Hébergement non fourni	10,29 %
Bagages – effets personnels	3,70 %
Information – conseil	1,23 %
Sécurité	0,43 %
Autre	7,41 %

MONTANT DE LA DEMANDE	2017
Non chiffré	56,78 %
– de 100 €	4,52 %
100 à 250 €	12,06 %
250 à 500 €	10,05 %
500 à 1 000 €	7,54 %
1 000 à 3 000 €	6,03 %
3 000 à 5 000 €	1,51 %
+ de 5 000 €	1,01 %
Autre compensation	0,50 %

5 PRINCIPALES DESTINATIONS	2017
France métropolitaine	57,14 %
Espagne	9,18 %
Italie	5,10 %
Maroc / Royaume-Uni	3,06 %
Portugal / USA	1,70 %



PARC DE LOISIRS

TYPE DE GRIEF	2018
Qualité	45,83 %
Non-respect du contrat	25 %
Facturation - paiement	8,33 %
Annulation du contrat	4,17 %
Autre	16,67 %

MONTANT DE LA DEMANDE	2018
Non chiffré	81,82 %
100 à 250 €	9,09 %
250 à 500 €	4,55 %
Autre compensation	4,55 %



LOCATION DE VOITURE

TYPE DE GRIEF	2018
Non-respect du contrat	46 %
Facturation – paiement	30 %
Information – conseil	8 %
Qualité	2 %
Formalités administratives	2 %
Autre	12 %

MONTANT DE LA DEMANDE	2018
Non chiffré	39,02 %
100 à 250 €	29,27 %
251 à 500 €	26,83 %
501 à 1000 €	2,44 %
1 001 à 3000 €	2,44 %

5 PRINCIPALES DESTINATIONS	2018
France / Italie	15,00 %
Espagne / Grèce	10,00 %
Portugal	8,33 %
Maroc	6,67 %
Écosse / USA	5 %



PRESTATION DE SKI

TYPE DE GRIEF	2018
Non-respect du contrat	37,50 %
Qualité	37,50 %
Autre	25 %

MONTANT DE LA DEMANDE	2018
Non chiffré	75 %
- de 100 €	0 %
100 à 250 €	25 %



BILLETTERIE SPECTACLE

TYPE DE GRIEF	2018
Annulation du contrat	50 %
Facturation – paiement	18,75 %
Assurance	18,75 %
Non-respect du contrat	6,25 %
Qualité	6,25 %

MONTANT DE LA DEMANDE	2018
Non chiffré	58,33 %
- de 100 €	16,67 %
100 à 250 €	16,67 %
500 à 1000 €	8,33 %



PRISE EN CHARGE AÉROPORTUAIRE

TYPE DE GRIEF	2018
Retard/annulation/surbooking (aérien)	26,32 %
Qualité	26,32 %
Non respect du contrat	15,79 %
Facturation – paiement	10,53 %
Bagages – effets personnels	5,26 %
Sécurité	5,26 %
Autre	10,53 %

MONTANT DE LA DEMANDE	2018
Non chiffré	58,33 %
- de 100 €	25,00 %
1000 à 3000 €	8,33 %
3000 à 5000 €	8,33 %

EXEMPLES DE DOSSIERS TRAITÉS



ANNULATION D'UN VOL AVEC PROPOSITION DE RÉACHEMINEMENT PLUSIEURS JOURS PLUS TARD

Faits et demande

Le vol Marseille-Nantes a été annulé quelques minutes avant son départ du fait d'une grève des contrôleurs aériens et un réacheminement 5 jours plus tard a été proposé aux voyageurs.

Ces derniers ont refusé cette option et se sont rendus à destination par leurs propres moyens.

Leurs billets leur ont été remboursés mais ils demandaient le remboursement des frais de réacheminement engagés.

Problématiques

- Les passagers ont-ils droit à un dédommagement pour ce type d'annulation ?
- Quelles sont les obligations de la compagnie en matière de délai de proposition de réacheminement ?
- Peuvent-ils prétendre à la prise en charge de leurs frais de réacheminement alors qu'ils ont choisi de refuser la solution proposée par la compagnie aérienne ?

AVIS DU MÉDIATEUR

L'indemnisation forfaitaire prévue par le Règlement Européen CE261/2004 régissant le transport aérien, ne trouve pas à s'appliquer en l'espèce dans la mesure où l'annulation du vol était due à une grève des contrôleurs aériens, que la médiation a considéré, conformément au Règlement et à la jurisprudence, comme une « circonstance exceptionnelle », exonératoire pour le transporteur.

En revanche, en cas d'annulation de vol, quelles qu'en soient les raisons, le passager a droit au choix entre :

- le remboursement des billets annulés
- un réacheminement dans les meilleurs délais.

En l'espèce, le médiateur considérant que le réacheminement proposé (5 jours plus tard) n'était pas dans les « meilleurs délais », les voyageurs n'ont pas véritablement eu accès au choix édicté par le Règlement et a estimé qu'afin de régler ce litige de manière amiable il serait équitable de leur accorder le remboursement de la différence tarifaire entre les billets annulés et les frais raisonnables de réacheminement constatés.

Cet avis du médiateur a été accepté par l'ensemble des parties et s'est soldé par une résolution amiable du litige.

CLIENT D'UNE AGENCE REFOULÉ CAR IL NE DISPOSAIT PAS DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS NÉCESSAIRES

Faits et demande

Un couple de consommateur a réservé un voyage à forfait en Tunisie, et n'a pas pu en bénéficier du fait que l'un des conjoints était de nationalité étrangère et ne disposait pas du visa nécessaire pour entrer sur le territoire tunisien.

Les consommateurs, qui avaient transmis leurs passeports à l'agence de voyages, souhaitent obtenir le remboursement du voyage et des frais de transport engagés pour se rendre de leur domicile à l'aéroport.

Problématiques

- Quelle est l'étendue des obligations d'une agence de voyages en matière d'information sur les formalités de franchissement des frontières ?
- L'agence peut-elle être tenue responsable de la vérification des documents des passagers ?
- Les consommateurs peuvent-ils obtenir un remboursement ou un dédommagement ?

AVIS DU MÉDIATEUR

L'ancien article R211-4 du Code du tourisme (en vigueur à l'époque des faits) édictait l'obligation pour le vendeur d'informer le client européen des « formalités administratives et sanitaires à accomplir... pour de franchissement des frontières... ».

Considérant que l'agence spécifiait dans ses conditions générales de vente, les documents nécessaires aux ressortissants français et invitait explicitement les ressortissants étrangers à s'informer auprès des autorités compétentes, le médiateur a estimé qu'elle avait correctement rempli son obligation d'information.

Considérant ensuite que son obligation se limite à la transmission des informations, il ne pouvait lui reprocher de ne pas avoir vérifié si les clients disposaient effectivement des documents nécessaires au voyage.

Aussi, dès lors que l'agence n'a pas commis de manquement, le Médiateur n'a pas préconisé de remboursement en l'espèce.

Cet avis du médiateur a été accepté par l'ensemble des parties et s'est soldé par une résolution amiable du litige.

PRESTATIONS CONTRACTUELLES PARTIELLEMENT NON FOURNIES AVEC UNE DEMANDE DE REMBOURSEMENT INTÉGRAL

Faits et demande

Des voyageurs, qui avaient souscrit un séjour aux Maldives n'ont pas pu bénéficier de certaines des prestations sportives prévues (surf et kitesurf), du fait de l'absence ou de la qualité insuffisante des équipements nécessaires, résultant de la défaillance financière du prestataire local.

Dans ce dossier, l'agence de voyages et le tour-opérateur proposaient, respectivement des dédommagements de 100 € et 900 € ; mais les clients réclamaient le remboursement intégral du séjour.

Problématiques

- La responsabilité directe de l'agence de voyages ou du tour-opérateur, peut-elle être engagée, du fait d'une mauvaise exécution des prestations par un prestataire local défaillant ?
- La mauvaise exécution de certaines prestations prévues dans un contrat de voyage à forfait, peut-elle justifier le remboursement intégral d'un séjour ?

AVIS DU MÉDIATEUR

Conformément à l'article L. 211-16 du Code du tourisme, qui dispose que dans le cadre d'un forfait, l'opérateur de voyage est : « responsable de plein droit... de la bonne exécution des obligations résultant du contrat... que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services [...] » le Médiateur a tout d'abord estimé que l'agence et le tour-opérateur devaient être considérés comme responsables des manquements au contrat. Par ailleurs, considérant que l'agence n'était que le distributeur de voyage, il revenait à l'organisateur de vérifier la solidité financière du prestataire local, et la façon dont il assurait l'exécution des prestations contractuelles. Le Médiateur a enfin estimé, que, même si effectivement des manquements importants ont été constatés dans le cas d'espèce, dans la mesure où la majorité des prestations prévues ont correctement été fournies et consommées, il n'y avait pas lieu à accorder un remboursement intégral du voyage.

Au vu de ces éléments, et afin de résoudre ce litige à l'amiable, il a été recommandé que :

1. l'indemnité proposée par l'agence soit maintenue.
2. l'indemnité proposée par le tour-opérateur et qui représentait 10 % des prestations terrestres, soit réévaluée et portée à une somme correspondant à 25 % des prestations terrestres.

Cet avis du médiateur a été accepté par l'ensemble des parties et s'est soldé par une résolution amiable du litige.

ANNULATION, PAR LE PROFESSIONNEL, DE PLUSIEURS ESCALES D'UNE CROISIÈRE POUR DES CAUSES « INDÉPENDANTES DE SA VOLONTÉ »

Faits et demande

Des clients, qui ont réservé une croisière sur l'Océan Indien, sont informés, avant le départ, que la première escale à Madagascar doit être annulée en raison d'une épidémie de peste. Quelque temps plus tard, une escale sur l'Île de La Réunion, est à son tour annulée, en raison du passage d'un cyclone.

Les clients demandaient le remboursement des prestations non fournies et un dédommagement supplémentaire pour les désagréments subis.

Problématiques

- Les raisons à l'origine de ces annulations peuvent-elles être considérées comme des cas de force majeure ?
- Quelles sont les conséquences de cette qualification sur une demande d'indemnisation du voyageur ?

AVIS DU MÉDIATEUR

Conformément aux termes de l'article L211-16 du Code du tourisme, la responsabilité de plein droit, applicable à la vente de forfait, peut être écartée « en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable [...] à un cas de force majeure. ».

Ayant relevé que les deux événements litigieux étaient, pour le professionnel : extérieurs, imprévisibles au moment de la conclusion du contrat, et irrésistibles dans leurs effets, le médiateur a considéré qu'il s'agissait bien d'un cas de force majeure au sens du texte précité, et que la responsabilité du professionnel ne pouvait être engagée de ce fait.

Néanmoins, le Médiateur a estimé, que dans la mesure où la force majeure ayant pour effet de replacer les parties dans la position où elles étaient avant la conclusion du contrat impacté, elle n'exonérait pas le professionnel du remboursement des prestations contractuelles non fournies. Aussi, il a décidé que les clients devaient être remboursés des sommes correspondant aux 2 escales annulées, mais qu'il n'était pas justifié de leur accorder de dédommagement supplémentaire.

Cet avis du médiateur a été accepté par l'ensemble des parties et s'est soldé par une résolution amiable du litige.

LES CONSEILS UTILES AUX VOYAGEURS



1 **CONSERVER** sa carte d'embarquement en cas de problème lors d'un vol

Depuis une décision de la Cour de Cassation en date du 14 février 2018, considérant que « celui qui réclame l'exécution d'une obligation doit la prouver », les passagers souhaitant demander à une compagnie aérienne la compensation d'un préjudice, devront tout d'abord prouver qu'ils étaient bien présents sur le vol litigieux. Aussi, la carte d'embarquement est devenue un moyen de preuve à conserver pour voir sa demande de compensation traitée. Néanmoins, il n'est pas exclu qu'un passager puisse prouver sa présence à bord avec tout autre moyen à valeur probante. (exemple : étiquette bagage à son nom).

2 **CONSULTER** régulièrement le site du MAE* avant un voyage

Bien que la rubrique « Conseils aux voyageurs » du site du Ministère des Affaires étrangères, n'a pas vocation à interdire une destination, elle reste une source d'informations indispensables en termes de vigilance et de comportement à adopter lors du choix de sa destination et de ses déplacements à l'étranger.

3 **PRÉVOIR** suffisamment de temps pour les procédures d'enregistrement/ sécurité aux aéroports

Au-delà des recommandations fournies par les compagnies aériennes et les gestionnaires en termes d'heure d'arrivée à l'aéroport (celle-ci peut varier en fonction du type de vol ou encore de la compagnie), le plan « Vigipirate » en vigueur, impose que ces délais soient raisonnablement augmentés (d'au moins 1h par rapport aux recommandations des professionnels) par le passager souhaitant prendre un vol via un aéroport français.

4 **SOLLICITER** le contact du médiateur compétent si celui-ci n'est pas clairement mentionné

Depuis le 1^{er} janvier 2016, tout professionnel en relation avec un consommateur, doit fournir les coordonnées du médiateur de la consommation compétent pour le traitement gratuit des réclamations de ses clients.

Si cette information n'est pas fournie, le professionnel risque une amende allant jusqu'à 15 000 €.

N'hésitez pas à demander au professionnel les coordonnées de son médiateur, si celles-ci n'apparaissent pas dans ses documents commerciaux et à en reporter à la DDPP si cette information ne vous est pas communiquée.

5 **CHOISIR** un contrat/transporteurs uniques pour un vol avec plusieurs tronçons

Réserver plusieurs transporteurs indépendants lors d'un voyage est parfois un moyen d'obtenir des tarifs plus attractifs. Mais cette combinaison de billets à l'inconvénient de rendre chacun des transporteurs responsables uniquement de son tronçon (et souvent non informé du fait que vous ayez un autre vol en correspondance).

Aussi, en cas de correspondance courte, le retard du 1^{er} vol pourrait vous faire manquer le second, sans que le transporteur 1 n'ait à vous indemniser et sans que le transporteur 2 n'ait à vous attendre ou vous réacheminer sur un prochain vol (vous seriez considéré comme « no show »).

Il est donc recommandé, autant que faire se peut, de choisir des trajets par le biais d'un transporteur unique, qui sera lié par le contrat initial.

* Ministère des Affaires Étrangères : www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs

RAPPELS PAR LE CENTRE EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS (CEC*) SUR LA PROTECTION DES VOYAGEURS EN EUROPE



L'Europe protège les voyageurs dans tous leurs modes de transport

En cas d'annulation ou retard, vous avez droit à...

	Le règlement s'applique...	Réacheminement ou remboursement	Compensation	Assistance	Limites de responsabilité et conséquences	Délai de réclamation
 RÉGLEMENT (UE) 261/2004	✈ au départ de l'UE, de l'Islande, de la Norvège (ou de la Suisse) ✈ à destination de l'UE, de l'Islande, de la Norvège (ou de la Suisse) si le transporteur est européen.	Remboursement si annulation, refus d'embarquement ou retard de plus de 5h au départ, et pas de réacheminement	Compensation forfaitaire en fonction de la distance du vol et du retard à l'arrivée (125-400-600€). Attention ! En cas de retard, compensation qu'à partir de 3h de retard à l'arrivée. Plus d'informations sur notre site.	Si annulation par la compagnie ou retard de plus de 2h : 	Limites : la compagnie doit prouver l'existence de circonstances extraordinaires. Selon la jurisprudence de la CJUE : certaines grèves, conditions météo, catastrophes naturelles... Conséquence : pas de compensation	Aucun
... Plus d'informations sur notre site dans notre rubrique « Voyager en avion » ➡						
 RÉGLEMENT (UE) 1371/2007	Trajets de voyageurs nationaux et transfrontaliers et lorsqu'un retard de plus d'1h est prévu à l'arrivée.	Remboursement si annulation ou retard de plus d'1h au départ et pas de réacheminement	Uniquement s'il n'y a pas eu de remboursement du billet • 25% du prix du billet pour un retard de 60 à 119 minutes à l'arrivée ; • 50% du prix du billet pour un retard à l'arrivée de 120 minutes ou plus.	Si annulation ou retard de plus de 1h : 	Limites : circonstances extérieures, faute du voyageur, comportement d'un tiers Conséquence : pas d'hébergement ni de communications	Aucun
... Plus d'informations sur notre site dans notre rubrique « Voyager en train » ➡						
 RÉGLEMENT (UE) 81/2011	Si le trajet fait plus de 250 km et part ou arrive dans un Etat membre de l'UE.	Remboursement si annulation, sur réservation ou départ retardé de plus de 2h et pas de réacheminement	Si pas de choix offert entre réacheminement et remboursement, le transporteur doit verser une compensation équivalente à 50% du prix du billet en plus du remboursement de celui-ci.	Si retard au départ de plus de 1h30 (pour trajet de plus de 3h), limité à 2 nuits et 80€ par nuit : 	Limites : catastrophes naturelles et météorologiques Conséquence : pas d'hébergement	3 mois pour écrire au transporteur qui a 1 mois pour accuser réception et 3 mois max pour répondre
... Plus d'informations sur notre site dans notre rubrique « Voyager en bus ou autocar » ➡						
 RÉGLEMENT (UE) 1177/2010	• Trajets au départ d'un port de l'UE de plus de 500 m, • trajets de plus de 500 m à destination de l'UE s'il est réalisé par une compagnie européenne.	Remboursement si annulation ou retard d'1h30 au départ et pas de réacheminement	Compensation pouvant aller de 25 à 50% du prix du billet en fonction de la durée du voyage et du retard à l'arrivée. Plus d'informations sur notre site.	Si annulation ou retard au départ de plus de 1h30, limité à 3 nuits et 80€ par nuit : 	Limites : circonstances extérieures, faute du voyageur, conditions climatiques Conséquence : pas de compensation ni d'hébergement	2 mois pour écrire au transporteur qui doit accuser réception sous 1 mois et répondre sous max 2 mois
... Plus d'informations sur notre site dans notre rubrique « Voyager en bateau ou ferry » ➡						



= boissons / rafraîchissements



= repas



= hébergement en cas de réacheminement



= transport vers le lieu d'hébergement en cas de réacheminement



= communications

* Pour rappel MTV a depuis plusieurs années un accord de collaboration avec le CEC qui permet l'échange de dossiers transfrontaliers entre les deux organisations.

LES RECOMMANDATIONS AUX PROFESSIONNELS

1 PRÉVOIR UN « PROCESS BAGAGE » LORS DES STOPS EN AUTOCAR

Problématique

Plusieurs passagers se sont plaints à MTV de la disparition de leur bagage lors d'un transport en autocar, entre le moment de leur embarquement et l'arrivée à destination. Ce genre de problèmes semble se produire lors des arrêts effectués pendant le trajet et découle d'un manque de surveillance par le propriétaire, qui considère que celle-ci est à la charge du chauffeur.

Aussi, je préconise que :

le transporteur n'autorise qu'un employé à charger/décharger les bagages ou informe explicitement les passagers, qu'il leur appartient de surveiller leurs bagages lors de chaque stop. (Comme il appartient au passager de ne pas oublier de rallier le car à la fin de la pause).

2 MEILLEURE INFORMATION DES CLIENTS SUR LA CESSIION DES CONTRATS DE VOYAGE A FORFAIT

Problématique

Le Code du Tourisme prévoit que les contrats de voyage à forfait sont cessibles à un autre client remplissant les mêmes conditions. Or certains contrats étant soumis à des frais d'annulation très importants (voir de 100 %) dès la date d'achat, cette cession peut s'avérer inutile dans la pratique et certains agents de voyages pensent ne pas avoir à autoriser les cessions dans ce cas... en contradiction avec la loi.

Aussi, je préconise que :

la notion de « voyage non cessible » soit retirée des documents commerciaux et que le consommateur soit mieux informé des conséquences pratiques d'une éventuelle cession même si celle-ci n'a pas « d'intérêt économique ».

3 APPLICATION DES BARÈMES D'ANNULATION SUR UNE BASE HORS TAXES AÉROPORT

Problématique

D'un côté, la loi impose le remboursement des taxes aéroportuaires en cas de non embarquement d'un voyageur sur un vol ; et de l'autre, certains barèmes d'annulation peuvent représenter jusqu'à 100 % du prix d'un voyage à forfait. Cette situation peut également avoir une incidence sur le montant potentiellement remboursé par les assurances, qui est basé sur un prix hors taxes.

Aussi je préconise que :

sans remettre en cause, la liberté des opérateurs de voyages à déterminer leur barème d'annulation, celui-ci limite son assiette au prix hors taxes aéroport du forfait.

4 LE RÉACHEMINEMENT DES PASSAGERS EN MATIÈRE DE TRANSPORT MARITIME

Problématique

L'article 18 du règlement 1177/2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer met à la charge du transporteur, dans certains cas, une obligation de réacheminement du passager « vers la destination finale, telle qu'établie dans le contrat de transport, sans aucun supplément, dans des conditions comparables et dans les meilleurs délais ». Or, dans la pratique (et notamment en cas d'impossibilité d'accéder à un port) certaines propositions de réacheminement sont faites au départ d'un autre port sans prise en charge du trajet.

Aussi je préconise que :

soit systématiquement assuré (ou prise en charge), et de manière gratuite pour le passager, l'acheminement vers le nouveau port de départ quand la procédure de l'article 18 est mise en œuvre.

5 CRÉATION D'UN CODE DÉONTOLOGIQUE POUR LA PUBLICITÉ TOURISTIQUE

Problématique

Un avis récent du Conseil d'Éthique Publicitaire a pointé du doigt certaines pratiques publicitaires dans le secteur du tourisme et des voyages (l'affichage des prix, la disponibilité des produits et le manque de clarté de certains termes entre le contrat et le descriptif) que MTV a également pu constater dans bon nombre de litiges. La promotion numérique introduite ensuite dans le secteur (avis de consommateurs, influenceurs, forums dans les réseaux sociaux, comparateurs) s'y est ajoutée pour inquiéter encore plus le consommateur et nécessite plus de transparence et de loyauté. Or, à la différence de beaucoup de professions, les voyagistes n'ont pas décidé de déontologie publicitaire pour leur secteur.

Aussi je préconise que :

les organisations professionnelles des acteurs du tourisme, puissent initier une réflexion avec l'Autorité de régulation professionnelle de la publicité pour la mise en place d'un code de déontologie en matière de publicité touristique.

LA PROBLÉMATIQUE JURIDIQUE DE L'ANNÉE

INDEMNISATION DES AVARIES BAGAGES LORS D'UN TRANSPORT EN AUTOCAR



Règlementations applicables

Le transport en autocar est régi par deux types de réglementation en fonction du trajet :

Le règlement (UE) n°181/2011 lorsque la montée ou la descente du passager a lieu sur le territoire d'un État membre et lorsque la distance prévue à parcourir dans le cadre du service est supérieure ou égale à 250 kilomètres.

Le droit national de chaque État lorsque la distance prévue à parcourir dans le cadre du service est inférieure à 250 kilomètres.

Principes généraux de responsabilité en fonction du type de bagage

Le bagage à main :

Ce bagage devant rester sous la garde du passager pendant le trajet, il en sera responsable en cas de perte ou d'avarie, sauf à prouver une faute du transporteur (qui aurait laissé les portes du car ouvertes lors d'un stop par exemple).

Le bagage en soute :

Ce bagage est, quant à lui, considéré sous la responsabilité du transporteur, qui est soumis à une obligation contractuelle de résultat. Le passager n'aura donc pas à prouver une faute du transporteur, mais uniquement à faire constater le dommage.

Se pose ici une question sous-jacente : à partir de quel moment le transporteur n'est plus le gardien de la chose ?

Une fois l'autocar arrivé à destination et les soutes ouvertes, quid des bagages, qui disparaissent à ce moment là (voir rubrique des recommandations aux professionnels) ?

Problématique liée à l'évaluation du préjudice subi

Une des principales problématiques liées aux réclamations pour perte/détérioration de bagage, est l'évaluation financière du préjudice subi. En effet, s'il n'est pas contestable qu'un passager dont le bagage a été perdu a bien subi un dommage, comment peut-on efficacement :

- prouver ce que contenait le bagage ?
- évaluer financièrement le dédommagement approprié ?
- envisager d'indemniser d'éventuelles conséquences indirectes de la perte ?

Ces appréciations font l'objet de la part de notre Médiation, d'une véritable étude au cas par cas, qui tiendra en partie compte des documents fournis (considérant qu'il n'est pas raisonnable de demander à un voyageur de posséder l'intégralité des factures des biens transportés), de la bonne foi du passager et en partie d'une comparaison entre la liste des effets personnels et le voyage (durée, lieu de séjour, classe tarifaire...).

Une fois, une liste « raisonnable » établie, nous devons procéder à un savant calcul que les assureurs appellent le « taux de vétusté » pour établir la valeur à rembourser en fonction du prix et de la date d'achat du bien perdu.

La dernière question est celle de la limite de l'indemnisation et notamment de savoir si elle doit se cantonner au remboursement du bagage ou être élargie à ses conséquences (avoir raté un événement particulier du fait de la perte d'un bien spécifique dans le bagage).

Là encore, sans réponse juridique précise, c'est l'équité qui trouvera à s'appliquer pour proposer une solution permettant de compenser raisonnablement le préjudice subi et qui soit acceptable pour le professionnel.

Problématique liée au plafonnement de l'indemnisation

Dans le cadre d'un accident lors d'un transport en autocar, l'article 7 du Règlement européen, prévoit que le montant maximal prévu par le droit national pour l'indemnisation en cas de perte ou de détérioration de bagages n'est pas inférieur, pour un événement donné, à :

- 1 200 € par bagage.
- au coût de remplacement ou de réparation de tout équipement des PMR.

Hors du cadre d'un d'accident

Cette situation n'est régie ni par la réglementation européenne ni même par la réglementation française, aussi, trois grilles de lecture peuvent être appliquées dans cette situation :

- Considérer que le plafonnement minimum édicté en matière d'accident, doit être étendu aux situations hors accident.
- Considérer que le silence de la loi équivaut à une absence de plafonnement de l'indemnisation due dans ce type d'avarie bagage.
- Cette situation étant moins « grave » que celle d'un accident, il serait possible d'en limiter contractuellement le plafond d'indemnisation à une somme inférieure à 1 200 € (Sans tomber dans des plafonds inexplicablement bas et parfois constatés).

L'ACCESSIBILITÉ DES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

UNE OPPORTUNITÉ DE FIDÉLISER SA CLIENTÈLE ET DE SÉDUIRE UNE NOUVELLE CLIENTÈLE EN PROPOSANT UN CONFORT D'USAGE

Les professionnels de nombreux secteurs d'activité comprennent l'accessibilité universelle et la réglementation comme une contrainte ne concernant que les personnes en situation de handicap. Ont-ils conscience que tout confort d'usage permettra à un ensemble de clients d'être satisfaits de la prestation et d'être fidélisés (seniors, famille avec enfants en bas âge, femmes enceintes, personnes corpulentes, personnes à besoins spécifiques selon leur déficience : auditive, intellectuelle, motrice et visuelle, etc.).

Une récente enquête du Comité Régional du tourisme Paris/Île-de-France indique que les personnes à besoins spécifiques séjournent plus longtemps et dépensent plus... N'est-ce pas l'objectif des entreprises ? Mais encore faut-il une évolution des prestations offertes par les professionnels.



L'association tourisme & handicap présente quelques souhaits pour mieux accueillir :

AGENCES DE VOYAGES

Rendre l'agence accessible et recenser les prestations accessibles auprès des fournisseurs

TRANSPORTEURS AÉRIENS

Assurer un meilleur accueil par la formation des collaborateurs

HÔTELIERS

Disposer de chambres/prestations réellement accessibles et les faire connaître

TRANSPORTEURS URBAINS

Faciliter l'usage général

AUTOCARISTES

Faire évoluer le parc d'autocars avec des véhicules permettant un accès plus aisé aux personnes en fauteuil ou aux grands seniors

PARCS D'ATTRACTIONS

Intégrer l'accessibilité au fur et à mesure de la programmation et l'installation de nouveaux manèges

FÉDÉRATIONS SPORTIVES

Permettre une meilleure accessibilité aux stades aux visiteurs en situation de handicap

ARMATEURS/CROISIÉRISTES

Proposer des cabines qui permettent à deux personnes en fauteuil d'être hébergées dans une même cabine

STATIONS DE SKI

Les personnes handicapées sont également parents et donc souhaitent accéder à ce type d'activités lors des congés scolaires

*“Qu'y a-t-il donc
au-dessus
de la justice ? -
L'équité.”*

Victor Hugo

Annette Masson

Présidente

Association Tourisme & Handicaps

15 avenue Carnot

75017 Paris



01 44 11 10 41



ass-tourisme-et-handicaps@orange.fr



tourisme-handicaps.org



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 les ADR compétents 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.

Actuellement, 21 systèmes ADR de 17 États membres de l'UE sont membres de TRAVEL_NET.

Le réseau vise à faciliter, renforcer et améliorer l'accès aux modes alternatifs de résolution des conflits et ses missions concrètes sont définies dans son memorandum et consistent notamment à :

• Partager les cas transfrontaliers

TRAVEL_NET vise à améliorer l'accessibilité et la couverture des modes alternatifs de résolution des litiges en Europe. Par conséquent, 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 au système compétent.

• Partager les connaissances et bonnes pratiques

Étant donné que le règlement extrajudiciaire des litiges entre les consommateurs et les entreprises en est encore à ses débuts dans de nombreux États membres de l'UE, 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

TRAVEL_NET a pour objectif d'améliorer la notoriété, la visibilité et l'accès à l'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).

En 2018, TRAVEL_NET s'est réuni à deux reprises, le 23 mars à Vienne et le 12 octobre à Thessalonique. La prochaine réunion aura lieu le 12 avril 2019 à Paris.

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



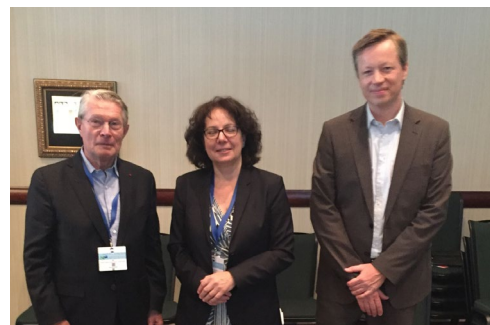
REGISTRE DES GROUPE D'EXPERTS DE LA COMMISSION
et autres entités similaires

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 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.

La 1^{re} réunion du groupe s'est tenue le 17 septembre à Bruxelles.



Le médiateur Jean-Pierre Teyssier accompagné de Marie-Laure Benassi et Christoph Decker de la Commission européenne lors de l'Assemblée des médiateurs européens à Bruxelles le 12 juin 2018.

MISE EN LIGNE D'UN NOUVEAU SITE INTERNET

www.mtv.travel

Afin de permettre une meilleure accessibilité à la médiation, MTV a mis en ligne un nouveau site internet en 2018 : plus clair, avec plus de contenu à destination des consommateurs, et la possibilité de se connecter et de soumettre une demande de médiation depuis un smartphone ou une tablette.



AUDIENCE

67 048
visites

78,5 %
nouvelles
visites

2016

88 537
visites

78,7 %
nouvelles
visites

2017

145 284
visites

92,1 %
nouvelles
visites

2018

FRÉQUENTATION DU SITE

En ligne depuis 2012, **le site a été visité 145 284 fois cette année**. Il regroupe toutes les informations sur la Médiation, comme l'actualité du Médiateur, les rapports annuels de 2012 à 2017, et il 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.**

Le site www.mtv.travel
a été visité en 2018

2 FOIS +
qu'en 2017

SOURCES DU TRAFIC

Accès directs (visiteurs qui ont
accédé au site en saisissant l'URL
directement dans leur navigateur)

81,1 %

Sites référents (visiteurs renvoyés par
des liens figurant sur d'autres sites)

4,4 %

Trafic de recherche (visiteurs renvoyés par
des résultats de moteur de recherche)

14 %

Accès via réseaux sociaux (visiteurs
renvoyés par des liens figurant sur les
réseaux sociaux)

14 %

COURRIERS DE CONSOMMATEURS

PERLES DE LA MÉDIATION



« J'aimerais que l'entreprise de transport installe un arrêt de bus devant chez moi pour faciliter les trajets de mon enfant pour l'école ».

« j'ai été refoulé seulement car ma carte d'identité était découpée aux quatre coins... ».

« Nous allons très régulièrement à XXX qui est tout à côté de chez nous. Nous avons remarqué que votre fromage blanc n'est plus du tout comme auparavant. Avant il se tenait bien, sortait d'un moule qui le laissait ferme et joli à voir, surtout quand on ajoutait votre bonne crème. Maintenant c'est un fromage blanc qu'on trouve n'importe où, mou et flasque, qui n'a aucune tenue ».

« En plus comme je vous l'ai déjà suggéré, vous feriez bien de réapprendre à compter ou de changer votre calculatrice. J'arrête ici nos communications et nous verrons le rapport du Médiateur et si nécessaire nous irons en justice. Salutations pas Cordiales ».

« J'ai le témoignage d'un employé de la compagnie aérienne me confirmant la vraie raison du déport du vol Paris-Figari vers Bastia, à savoir que le pilote ne souhaitait pas effectuer les trois heures de route entre Figari et Bastia, où il a son domicile, la veille du réveillon le 30 décembre 2017 ».

« Notre guide pouvait nous laisser 5 à 6 heures sans se soucier des commodités, par contre lui ne se gênait pas d'aller uriner derrière un arbre ».

« Mon vol a eu plus de 4 heures de retard, du fait que le pilote n'avait pas les qualifications requises pour atterrir avec la pluie et le manque de visibilité ».

« L'état du car était désastreux, le chauffeur le mettait en route avec 2 fils, le contact ne marchant pas ».

« Vous marquez "envie de rêve sur une plage de paradisiaque", "un bout de plage semblable au paradis", et là je pèse mes mots, vous mentez ! Si le paradis, c'est cela, un très grand nombre de défunts seront déçus en arrivant au ciel ! ».

Liste des objets à rembourser suite à une perte avec les bagages :

Coat	1	Grey	Femme	2016	90 €
Trainners	2	White	Femme	2016	30 €
Perfume	1	White/beige	Femme	2015	50 €
Perfume	1	Purple/red	Femme	2015	50 €
Epilator	1	White	Femme	2016	90 €
Sex toy	1	White/Pink	Femme	2016	86 €

ANNEXES

AVIS DU CONSEIL D'ÉTHIQUE PUBLICITAIRE SUR LA PUBLICITÉ TOURISTIQUE

AVIS DU CEP PUBLICITÉ TOURISTIQUE

La publicité touristique, terrain emblématique de pratiques douteuses et de risques nouveaux



Le CEP présidé par Monsieur Dominique Wolton s'est intéressé en 2018 à la publicité touristique et a rendu public le 3 octobre 2018 son avis dont voici un extrait :

Aux errements encore constatés de la part de la publicité touristique dans les médias classiques (réalité fréquemment magnifiée, recours au prix « à partir de », clarté des mentions légales...), s'ajoutent aujourd'hui les problèmes causés par la promotion digitale. [...] Dans ce secteur très concurrentiel, et par nature international, il faut pouvoir attirer le consommateur au-delà du descriptif de l'offre, en le complétant avec de nouveaux types de communication qui induisent de nouveaux risques en matière de déontologie.

Citons notamment les avis de consommateurs, dont on ne sait de qui ils émanent vraiment, ni d'où ils proviennent. Certains professionnels se font passer pour des clients, pour mieux vanter leurs produits ou font appel à des sociétés spécialisées pour produire des avis favorables, moyennant rémunération. Dans une décision qualifiée d'« historique pour l'industrie des services numériques » par l'avocat de Tripadvisor, partie civile, la justice italienne vient de condamner au pénal la société PromoSalento, qui commercialisait des faux avis concernant des établissements italiens. [...].

Depuis le 1^{er} janvier 2018 s'applique le décret n° 2017-1436 pris en application de la loi Lemaire « pour une république numérique » du 7 octobre 2016, qui impose aux sites Internet qui collectent, modèrent ou diffusent des avis en ligne de consommateurs de respecter des critères de transparence, et de les faire apparaître sur leur site. Le CEP recommande que l'ARPP en assure un suivi attentif.

Un autre type de communication digitale touristique, plus ambiguë encore, peut orienter, mais aussi tromper le consommateur dans ses achats de voyage en ligne : celle des sites comparateurs de prix [...] Censés offrir une véritable mise en concurrence, ils ne mettent parfois en avant, en réalité, que les vendeurs qui les rémunèrent.

En soi, l'information fournie par les comparateurs constitue-t-elle de la publicité ? La question reste ouverte. Les dépenses consacrées par les annonceurs pour figurer en bonne place sur Internet sont comptabilisées.

Transparence et loyauté sont les deux valeurs à faire respecter. Une recommandation déontologique propre au transport et au tourisme devra être mise en place avec les professionnels, tant au niveau national qu'au niveau européen, du fait de la spécificité du secteur, comme le demandait le Conseil Paritaire de la Publicité (CPP) en 2013. Le voyageur, le touriste, et le public en général doivent bénéficier, dans leur mobilité, d'une plus grande attention de la part de l'autodiscipline qui, dans le secteur du tourisme, semble nettement en retard.

Cet avis piloté par Jean-Pierre Teyssier et Gérard Unger réunit et synthétise les réflexions du groupe de travail du CEP qu'ils ont composé avec Myriam Boucharenc.

Paris, le 3 octobre 2018



AVIS COMPLET À CONSULTER SUR :
www.cep-pub.org/avis/avis-cep-publicite-touristique

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 Baillot

Médiateur de l'Assurance TSA 50110
75441 PARIS Cedex 09



BNP PARIBAS

Le Médiateur auprès de BNP Paribas
pour la clientèle des particuliers

Dominique Chevaillier 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

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



Informez, conseillez, protégez

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 de l'information
de France 2 et France 3

Nicolas Jacobs

7, esplanade Henri-de-France
75907 PARIS Cedex 15



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

WWW.MTV.TRAVEL

MTV MÉDIATION TOURISME VOYAGE

BP 80 303
75823 PARIS CEDEX 17

2018



La Médiation
Tourisme
et Voyage