PRÉSENTATION DE LA MÉDIATION TOURISME VOYAGE

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

SOMMAIRE

ÉVOLUTION JURIDIQUE DU CONTEXTE DE LA MÉDIATION

A. PRINCIPES

B. OBLIGATIONS DE FORME POUR LES PROFESSIONNELS

C. SANCTIONS

LA MÉDIATION TOURISME ET VOYAGE

A. CHAMP DE COMPÉTENCE

B. PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES DOSSIERS

ÉLÉMENTS DU RAPPORT 2016

A. STATISTIQUES GÉNÉRALES

B. RÉPARTITION TYPOLOGIQUE DES DOSSIERS

La Médiation Tourisme et Voyage

ÉVOLUTION JURIDIQUE DU CONTEXTE DE LA MÉDIATION

A. PRINCIPES

Définition de la médiation

Ordonnance d'août 2015: chaque professionnel en relation avec des consommateurs devra:

- Se doter d'un médiateur référencé par la CECMC (Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de Consommation)
- Communiquer cette information à ses clients
- Privilégier le médiateur sectoriel lorsqu'il existe

B. OBLIGATIONS DE FORME POUR LES PROFESSIONNELS

La mention du médiateur désigné devra être communiquée au consommateur via une clause sur:

- Le site internet / Conditions générales de vente
- Le « bon de commande »
- Un des courriers du service en charge des réclamations

C. SANCTIONS

Les manquements à cette obligation d'information sont sanctionnées par des amendes pouvant aller jusqu'à:

- 3 000 € pour une personne physique
- 15 000 € pour une personne morale

LA MEDIATION TOURISME ET VOYAGES

A. CHAMP DE COMPÉTENCE

Fédération Nationale de l'Aviation Marchande
Créée en 1990, elle représente plus de 95% de la flotte et des activités du secteur du transport aérien français, dont les compagnies : Aigle Azur, Air caraïbes, Le Groupe Air France, Corsair ou encore XL Airways…

Les Entreprises du Voyage
Regroupe plus de 3000 agences de voyages et Tour-Opérateurs. Sa mission consiste avant tout à défendre la profession, dans les négociations qu'il mène (pouvoirs publics, autres acteurs du tourisme…).

Syndicat des Entreprises de Tour Operating
Compte 71 Tour-Opérateurs, dont il assure la défense des intérêts sur les enjeux d'avenir de leur profession, en particulier les mutations de marché, technologiques, juridiques, consuméristes et sociales.

Le Syndicat des Compagnies AéRiennes Autonomes
Regroupe 8 compagnies aériennes (dont Europe Airpost, et Air Tahiti NUI) basées en métropole et dans les territoires ultra-marins.

Union Nationale des Organisations de Séjours Éducatifs, Linguistiques, et de Formation en Langues
Avec 66 organismes (dont UNISCO et CAP MONDE), L'UNOSEL professionnalise l'activité des séjours linguistiques.

EasyJet
Opère plus de 700 routes desservant plus de 130 aéroports dans 32 pays. Au 1er Juillet 2015, sa flotte est composée de plus de 240 appareils. Elle est la seconde compagnie européenne en nombre de passagers transportés.

Aéroports de Paris
Construit, aménage et exploite des plates-formes aéroportuaires, dont les deux principales sont celles des aéroports de Paris-Orly et de Paris-Charles-de-Gaulle. Ils ont accueilli 92,7 millions de voyageurs en 2015.

Union des Transports Publics et Ferroviaires
Représente plus de 150 entreprises de transport urbain réparties sur le territoire français. Elle représente la profession et défend les intérêts collectifs de ses adhérents auprès des institutions françaises et européennes.

Fédération Nationale des Transports de Voyageurs
Représente 1500 entreprises du transport routier de voyageurs en autocar, qu'il s'agisse de transport scolaire, lignes régulières départementales, régionales, interrégionales et nationales, services touristiques.

Les Casinos de France
Regroupe aujourd'hui une centaine de casinos. Sont notamment membres du syndicat les casinos des Groupes BARRIERE, JOA, TRANCHANT, EMERAUDE, COGIT et un certain nombre d'indépendants (Saint-Valery en Caux, Aix Grand Cercle, Evian, Cavalaire, Mandelieu…).

L'Union des Métiers et des Industries de l'Hôtellerie
Représente, défend et promeut les professionnels indépendants de l'hôtellerie, de la restauration, des bars, des cafés, des brasseries, du monde de la nuit et des professions saisonnières, dans toutes les régions et départements de France.

Le Syndicat National des Espaces de Loisirs, d'Attractions et Culturels
Fédère actuellement plus de 230 adhérents dans leur diversité ; de Disneyland Resort Paris, Parc Astérix, Futuroscope, Aqualand, Grand Parc du Puy du Fou, Tour Eiffel à des entreprises régionales ou familiales employant moins de dix salariés et réparties sur l'ensemble du territoire français.

Armateurs de France
Représente 47 entreprises françaises de transport et de services maritimes et 10 millions de passagers transportés par an.

Le Groupement des exploitants professionnels du parachutisme
Regroupe les structures exploitantes des aéronefs pour la pratique du parachutisme. Il représente ses membres auprès des différentes instances officielles nationales et européennes qui peuvent avoir un lien direct ou indirect avec le parachutisme.

Ticketnet est une entreprise française de vente de billets de spectacles, d'événements sportif, et de loisirs. Ticketnet, c'est aussi une équipe de plus de 110 personnes, un capital de 3000000 € et un catalogue de plus de 170000 séances/an en France et en Europe. C'est aussi le 1er Réseau National de Billetterie avec 760 points de vente membres du Réseau Ticketmaster : AUCHAN, E-LECLERC, CULTURA, CORA, FURET DU NORD…

Domaines Skiables de France est la chambre professionnelle des opérateurs de domaines skiables.
Aujourd'hui il fédère 406 adhérents répartis entre 238 membres actifs (opérateurs de remontées mécaniques ou de domaines skiables), 168 membres correspondants (fournisseurs, constructeurs, centres de formation, maîtres d'œuvre …). En tant que syndicat professionnel national, Domaines Skiables de France informe, représente et défend les entreprises de remontées mécaniques et domaines skiables.

Fondée en 1956 à Palma de Majorque, **Meliá Hotels International** est l'un des plus importants groupes hôteliers dans le monde, outre le leader absolu du marché espagnol. Actuellement, le groupe compte plus de 370 hôtels situés dans 43 pays sur 4 continents. En France Melia dispose de six hôtels, tous à Paris. TRYP Paris Opéra, Meliá Colbert, Meliá Vendome, Meliá Paris Champs-Elysées, Meliá Paris La Défense et Meliá Royal Alma.

Smartbox, avec un effectif de près de 800 personnes en Europe, est le leader sur le continental des coffrets cadeaux répartis dans cinq univers : Séjour, Bien-être, Sport et Aventure, Gastronomie, et Multi-thèmes. Les coffrets cadeaux Smartbox, mais aussi Gault & Millau ou Michelin sont disponibles dans ses boutiques, site internet et dans plus de 3000 points de vente en France.

L'Union des Aéroports Français
Syndicat professionnel des aéroports français. Créée en 1938 sous le nom puis d'Union des Aéroports Français, cette association professionnelle regroupe 145 membres qui exploitent près de 164 aéroports en France métropolitaine et Outre-mer, soit la totalité du trafic commercial français.

L'TUR Tourismus AG, est un tour opérateur allemand, fondé en 1987 et basé dans la ville de Baden-Baden, en Allemagne. Avec plus de 165 agences dans 6 pays européens (Allemagne, Autriche, France, Pays-Bas, Pologne et Suisse), il est l'un des leaders sur le marché européen des voyages de dernière minute.

Air Madagascar dessert 19 destinations sur l'ensemble de son réseau qui s'étend de Madagascar vers l'Océan Indien et l'Europe. Air Madagascar propose des offres étendues via des vols opérés sur tout l'océan, indien en partage de codes avec ses partenaires : Air Mauritius, Air Austral ou encore Air Seychelles.

La mission de l'APST est d'apporter, aux opérateurs de voyages, la garantie financière dans le but de protéger le client consommateur. L'APST délivre sa garantie à ce dernier, quand le professionnel du tourisme, à qui il a versé des fonds, est financièrement défaillant. Plus de 3 000 Professionnels du Tourisme sont Membres Adhérents de l'Association.

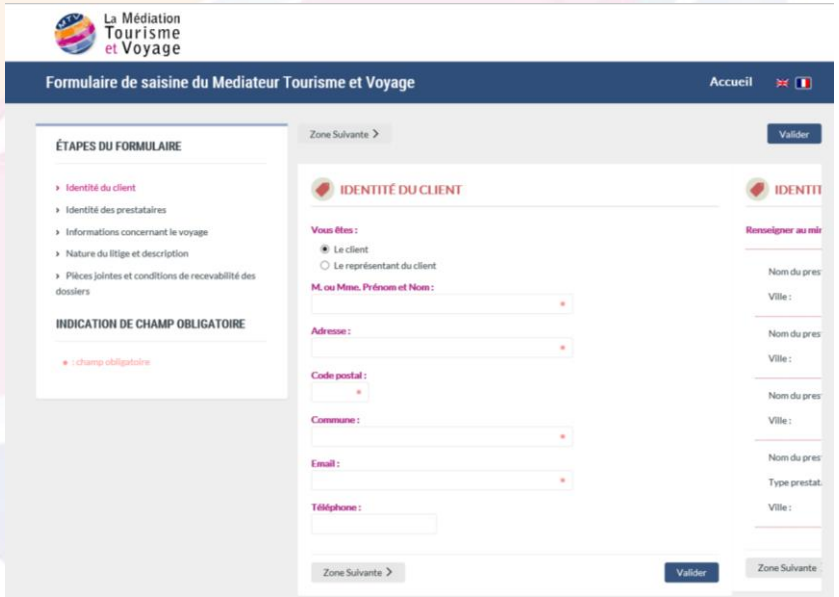
Créé il y a vingt-cinq ans, **le Groupement Contact Hôtel** est né de l'intuition d'amis hôteliers : fédérer des professionnels de l'hôtellerie, en vue d'optimiser les services qualité rendus à leurs clients, tout en conservant leurs singularités. Aujourd'hui, c'est 280 hôtels dans toute la France avec un programme fidélité unique et performant.

L'Union Nationale des Associations de Tourisme et de plein air
Association reconnue d'utilité publique créée en 1920. Tête de réseau du Tourisme Social et Solidaire. Coordonne un réseau de 56 membres nationaux et de 20 UNAT en région.

B. PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES DOSSIERS

SAISINE DU MÉDIATEUR

- le site www.mtv.travel
- Formulaire complété + pièces justificatives
- Envoi postal ou transmission en ligne



FORMULAIRE DE SAISINE DU MEDIATEUR TOURISME ET VOYAGE

Remplir obligatoirement tous les champs

CODE

N° DOSSIER

Ne pas remplir-Réservé à la MTV

COORDONNEES DU TITULAIRE SIGNATAIRE DU CONTRAT

Nom : Prénom :

Adresse :

Code Postal : Commune :

E-mail : **Téléphone :**

Si représentant : Coordonnées (Association de Consommateurs, Protection Juridique, Parent…)

Nom : Prénom :

Adresse :

Code Postal : Commune :

E-mail : **Téléphone :**

VOS DEMARCHES PREALABLES

RAPPEL : la saisine du médiateur ne peut se faire qu'après réclamation écrite auprès du professionnel mis en cause et à défaut de réponse de celui-ci dans un délai de 60 jours ou en cas de fin de non recevoir.

Date de la démarche :

Auprès de quel(s) service(s) :

Référence du dossier :

Joindre impérativement une copie des courriers échangés

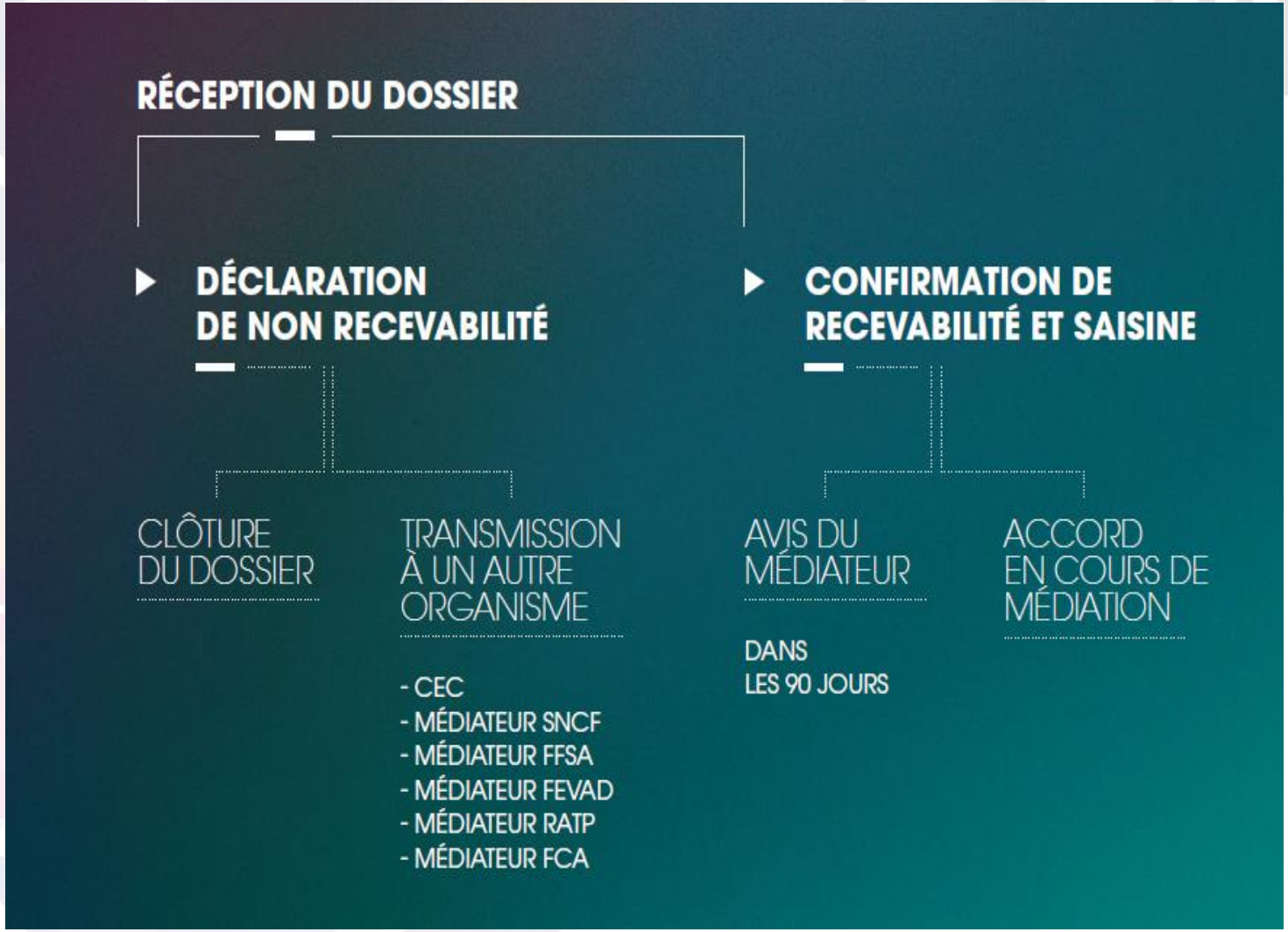
Suite donnée à la réclamation par le professionnel

☐ Rejet de la demande le

☐ Pas de réponse dans un délai de 60 jours.

Autres démarches engagées (association de consommateurs, assurance, protection juridique…) précisez :

- **ÉTAPE 2 – ÉTUDE DU DOSSIER**



Conditions de recevabilité:

1. Saisine préalable du professionnel
2. Réponse négative ou absence de réponse dans les 60 jours
3. Saisine du médiateur dans les 12 mois
4. Professionnel membre de la Charte

ÉLÉMENTS DU RAPPORT 2016

A. STATISTIQUES GÉNÉRALES

+ 59%

Augmentation des demandes de médiation reçues par la MTV en 2016 par rapport à 2015.

42,5 JOURS

c'est le délai moyen dans lequel la MTV émet une proposition de solution amiable à une demande de médiation.

94,9%

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

+ 88 000

C'est le nombre d'entreprises couvertes par la MTV.

B. RÉPARTION TYPOLOGIQUE DES DOSSIERS

1. Origine des demandes de médiation

	2016	2015
Consommateur en direct	87.05%	82.1%
Sav flights	7.78%	8.9%
Association de consommateurs	2.02%	4.3%
Protection juridique	1.78%	3.08%
Avocat du consommateur	0.44%	0.59%
Professionnel	0.44%	0.52%
Centre europeen des consommateurs	0.22%	0.15%
Autre médiateur	0.12%	0.04%
Concilliateur de justice	0.10%	0.22%
Le defenseur des droits	0.02%	0%
Direction gen. de l'aviation civile	0.02%	0%
Officine juridique	0%	0.07%

2. Nature de la prestation mise en cause

	2016	2015
Billet d'avion	57.60%	53.40%
Forfait touristique classique	30.72%	41.43%
Hebergement seul	3.56%	1.71%
Croisiere	2.26%	2.57%
Transport urbain	0.94%	0.08%
Transport autocar	0.94%	0.12%
Location de voiture	0.85%	0.33%
Billets avion + train	0.78%	0.04%
Billet d'avion + location de voiture	0.73%	0.04%
Billet de train	0.57%	0.08%
Prise en charge aeroportuaire	0.35%	0.08%
Transport maritime	0.26%	0.08%
Coffret cadeau	0.14%	0.04%
Entree parc de loisirs – culturel	0.16%	0%
Prestation ski	0.05%	0%
Carte de fidelite	0.05%	0%
Billet spectacle - evenement	0.05%	0%

La Médiation Tourisme Voyage

B. RÉPARTION TYPOLOGIQUE DES DOSSIERS

Répartition globale

	2016	2015
Avarie transport aérien	47.75%	48.53%
Annulation du contrat	10.09%	12.62%
Non respect du contrat	9.04%	10.58%
Facturation / prix / paiement	7.55%	9.32%
Qualité des prestations	7.34%	3.64%
Bagages / effets personnels	4.29%	4.68%
Absence/mauvaise info	3.66%	0.07%
Formalités administratives	2.97%	4.94%
Hebergement non fourni	1.94%	3.82%
Avarie autre transport	1.19%	0.11%
Sécurité	0.96%	0.97%
Problematique assurance	0.75%	0.71%
Verbalisation	0.3%	0%
Divers	1.53%	0.04%

La Médiation Tourisme Voyage

LE CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

MERCI DE VOTRE ATTENTION

La Médiation Tourisme et Voyage