

LE MÉDIATEUR DU TOURISME & DU VOYAGE

Rapport Annuel **2024**



La Médiation
Tourisme
et Voyage

“ *La
contradiction
structure
le monde* ”

EDGAR MORIN

SOMMAIRE

L'ÉDITO DU MÉDIATEUR	3
VERBATIM DU PRÉSIDENT	4
LA MÉDIATION TOURISME ET VOYAGE UNE ÉQUIPE	5
LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES DOSSIERS	6
LES VALEURS DU MÉDIATEUR	7
LES PRINCIPES APPLICABLES AU PROCESS DE MÉDIATION	7
LES ADHERENTS DE LA MEDIATION TOURISME ET VOYAGE	8
NOUVEAUX ADHÉRENTS 2024	9
MTV EN CHIFFRES	10-13
6 CAS TYPES TRAITÉS EN 2024	14-17
PROBLÉMATIQUE JURIDIQUE	18-19
QUELQUES RECOMMANDATIONS	20
LE CLUB DES MEDIATEURS DE SERVICE AU PUBLIC	21
FONDATION JEAN-JAURÈS	22-23
LA CHARTE DE LA MÉDIATION TOURISME ET VOYAGE	24-25
DÉCRET DU 5 AOÛT 2025	26

L'ÉDITO DU MÉDIATEUR

Jean-Pierre Mas



Une année d'exercice de mes fonctions de médiateur du tourisme et du voyage m'a permis de dresser un état de la situation de la Médiation Tourisme et Voyage.

J'ai trouvé une équipe à la fois motivée et compétente. Cette compétence est certainement illustrée par le fait que 97 % de nos propositions de solution sont acceptées par les professionnels et les consommateurs. Je n'ai constaté aucune influence extérieure qui aurait pu mettre en cause la neutralité, l'impartialité et l'indépendance de la Médiation du Tourisme et du Voyage. Au contraire nos contacts fréquents avec les professionnels ont contribué à l'amélioration de la qualité de leurs réponses aux consommateurs.

J'ai pris la mesure du principe d'équité qui permet au Médiateur de prendre en compte le contexte spécifique d'un cas et de limiter les effets de déséquilibre ou d'injustice que produiraient l'application stricte du droit.

En revanche j'ai pris acte de quelques points de vigilance, parmi lesquels :

- La longueur des délais de traitement des saisines.
- Si la Médiation est globalement connue des professionnels, elle demeure méconnue des consommateurs. Dans le domaine des litiges liés au transport aérien, il arrive même qu'elle soit confondue avec les « officines ».
- Même si le rôle du médiateur prend fin avec l'envoi au consommateur et au professionnel d'une proposition de solution, il nous arrive d'être interpellés par les consommateurs au sujet de l'absence de mise en œuvre effective de nos avis sans que ceux-ci aient fait l'objet d'un refus de la part du professionnel concerné.

Nous ne disposons d'aucun autre moyen que le rappel au professionnel de notre proposition de solution.

- Les sites de réservation en ligne n'attirent pas suffisamment l'attention des consommateurs sur les conditions de vente, de modification et, éventuellement, d'annulation des contrats qui s'appliquent dès que le paiement est réalisé.
- Le respect, par les professionnels de l'obligation de référence au médiateur dans leur réponse à une réclamation n'est pas systématique.

Nous avons renforcé les équipes de MTV et modernisé les systèmes d'information afin de rentrer avant la fin de l'année 2025 dans les délais de 3 semaines pour informer le consommateur de la recevabilité de sa demande de médiation et, ensuite, de 3 mois pour envoyer notre proposition de solution.

Dès 2026, notre activité va subir une croissance sensible en raison des conséquences du décret du 5 août 2025* imposant aux passagers de recourir au Médiateur avant toute action en justice, à peine d'irrecevabilité, au cas de refus d'embarquement, de retard important ou d'annulation d'un vol.

Nous envisageons de gagner en efficacité en ayant recours à l'intelligence artificielle en tant qu'outil d'accès à l'information (réglementation, jurisprudence...) et d'analyse afin de préparer nos propositions de solutions qui seront toujours rédigées par nos juristes et validées par mes soins.

JEAN-PIERRE MAS
Médiateur

VERBATIM DU PRÉSIDENT

♦

René-Marc Chikli



L'année 2024 marque une étape importante pour la Médiation Tourisme et Voyages. Dans un contexte de retour progressif à la normale, l'association a su mener une transition réussie : baisse du nombre de saisines, forte hausse du nombre de dossiers traités (+33,6 %) et réduction de moitié du stock de dossiers en attente. Les résultats sont là, tangibles et encourageants.

2024, une année de transition et de mobilisation

Cette performance est le fruit d'une mobilisation collective, d'un effort constant d'optimisation, et d'une amélioration continue de nos outils. Si des progrès restent à accomplir — notamment sur les délais de traitement, encore supérieurs aux standards réglementaires — les chantiers sont lancés : renforcement des effectifs, modernisation numérique, refonte du parcours usager.

Le taux élevé de saisines irrecevables souligne l'enjeu d'une meilleure information des consommateurs. C'est un défi pédagogique, que nous entendons relever avec les professionnels du secteur. Pour autant, les indicateurs de confiance restent très solides : le taux d'acceptation des avis dépasse 97 %, reflet de la qualité des analyses rendues par une équipe de juristes compétents et engagés.

L'année a également été marquée par une ouverture accrue du dispositif, avec l'adhésion de 184 nouveaux professionnels, et par une amélioration significative de la situation financière, grâce à l'implication rigoureuse de notre équipe administrative.

2024 aura été une année de redressement, de structuration et de relance.

En 2025, MTV poursuivra sa transformation avec détermination, autour d'un cap clair : offrir une médiation toujours plus accessible, réactive, impartiale et alignée sur les attentes des usagers comme des professionnels.

RENÉ-MARC CHIKLI
Président

LA MÉDIATION TOURISME ET VOYAGE : **UNE ÉQUIPE**



L'équipe de la médiation Tourisme et Voyage (juillet 2025)

En 2024

15 757

DEMANDES DE
MÉDIATION REÇUES

24 597

SAISINES TRAITÉES

1 530

ACCORDS AVANT AVIS

8 527

PROPOSITIONS
DE SOLUTION

HISTORIQUE

La Médiation Tourisme et Voyage (MTV) a été créée le 18 juillet 2011. Opérationnelle depuis le 1^{er} janvier 2012, elle a été référencée par la Commission de Contrôle et d'Évaluation de la Médiation à la Consommation (CECMC) et incluse dans la première liste des médiations sectorielles transmise à la Commission européenne.

OBJET

La Médiation Tourisme et Voyage a pour objet de favoriser le règlement amiable des litiges entre consommateurs et professionnels signataires de la Charte de la Médiation Tourisme et Voyage qui n'ont pas trouvé de solution à la suite de la réclamation du consommateur.

CHAMP DE COMPETENCE

Les domaines du voyage, du tourisme, des transports, de l'hébergement, du sport et plus largement, des loisirs et de la mobilité.

LE MEDiateur

Indépendant et impartial, le Médiateur s'efforce de rapprocher les points de vue afin d'ouvrir la voie à une solution amiable et éviter ainsi de recourir aux tribunaux. Il rend ses avis ou propositions de solution en droit et en équité.

Jean-Pierre TEYSSIER a rempli les fonctions de médiateur de janvier 2012 à décembre 2023. Jean-Pierre MAS lui a succédé le 1^{er} janvier 2024.

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

CS 30958

75383 Paris CEDEX 08

CONDITIONS DE RECEVABILITÉ D'UNE DEMANDE DE MÉDIATION

1. Réclamation **préalable** auprès du professionnel.
2. Réponse non satisfaisante ou absence de réponse **dans les 60 jours**.
3. **Saisir MTV dans les 12 mois** suivant la réclamation au professionnel.
4. Le professionnel doit être **adhérent à la Charte MTV**.

RÉCEPTION DU DOSSIER

DÉCLARATION DE NON RECEVABILITÉ

CLÔTURE
DU DOSSIER

TRANSMISSION
À UN AUTRE
MÉDIATEUR

CONFIRMATION DE RECEVABILITÉ ET TRAITEMENT

AVIS DU
MÉDIATEUR
DANS
LES 90 JOURS

ACCORD
EN COURS DE
MÉDIATION

QUELLES SANCTIONS EN CAS DE NON DÉSIGNATION D'UN MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION OU DE DÉFAUT D'INFORMATION DU CONSOMMATEUR ?

En cas de non-respect par le vendeur professionnel des dispositions relatives à la médiation de la consommation, ce dernier peut être sanctionné par la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) au paiement d'une **amende administrative pouvant aller jusqu'à 3.000 euros pour une personne physique et 15.000 euros pour une personne morale**.

LES VALEURS DU MÉDIATEUR

Ces valeurs garantissent l'indépendance, la neutralité et l'impartialité du médiateur.

> L'indépendance

Le médiateur est indépendant vis-à-vis de toute influence extérieure. Il ne reçoit aucune directive de quiconque. Son indépendance est garantie par les moyens dont il dispose, sa désignation, les conditions d'exercice et la durée de son mandat. Il s'engage à refuser, suspendre ou interrompre la médiation si les conditions de cette indépendance ne lui paraissent pas ou plus réunies.

> La neutralité

Le médiateur est neutre : son avis n'est ni influencé ni orienté par des considérations externes aux demandes des parties.

> L'impartialité

Le médiateur est impartial par rapport aux parties pendant toute la durée de la médiation. Il s'interdit toute situation de conflit d'intérêt.

LES PRINCIPES APPLICABLES AU PROCESS DE MÉDIATION

Le médiateur s'engage à conduire la médiation en respectant les principes suivants :

01

L'équité

Lorsqu'un avis est émis par le médiateur, celui-ci est fondé en droit et en équité. Il doit prendre en compte le contexte propre à chaque cas et notamment lorsque l'application stricte du droit produit des effets disproportionnés ou manifestement injustes.

- les publics de manière claire et complète sur les valeurs et les principes de la médiation ainsi que sur les conditions de déroulement du processus.

- sur les effets de la médiation, notamment, le cas échéant, sur la suspension des délais de prescription applicables et sur le fait que les demandeurs conservent leur droit de saisir les tribunaux

Le médiateur rend public, chaque année, un rapport détaillé sur son activité.

04

La confidentialité

La médiation est soumise au principe de confidentialité. Le médiateur s'assure, avant le début de la médiation, que les parties ont accepté les principes d'un processus contradictoire ainsi que les obligations de confidentialité qui leur incombent.

02

La transparence

Le médiateur garantit la transparence de son activité et, notamment, il informe :

- sur son champ de compétence de façon large et accessible, notamment sur son site Internet et sur celui du Club des Médiateurs de Service au Public.

03

La gratuité

Le recours à la médiation est gratuit pour les demandeurs consommateur.

05

L'efficacité

Le médiateur s'engage à répondre avec diligence à toutes les demandes, à conduire à son terme la médiation et à en garantir la qualité.

LES ADHERENTS DE LA MEDIATION

TOURISME ET VOYAGE

Associations, syndicats et organisations professionnels

OPÉRATEURS DE VOYAGES

Les membres des organisations :

EdV Les Entreprises du Voyage,
SETO Syndicat des Entreprises
du Tour Operating,

UNOSEL Union Nationale des
Organisations de Séjours
Educatifs, Linguistiques et
de formation en langues,

APST Association Professionnelle
de Solidarité du Tourisme,

UNAT Union Nationale des
Associations de Tourisme et

de plein air, **Les membres des
réseaux d'agences de voyages :**
Carrefour Voyages, CEDIV, FRAM,
Havas Voyages, Jet Tours,
Prêt à Partir, Selectour Tourcom,
Voyages Leclerc...

Et des adhérents à titre individuel

HÔTELLERIE RESTAURATION

Les membres de l'UMIH Union
des Métiers et des Industries
de l'Hôtellerie. Et adhésions
individuelles de chaînes,
groupements et établissements
indépendants (Logis, Honotel,
contact hôtel, Casinos de France...).

UAF

**UNION DES AÉROPORTS
FRANÇAIS**

COMPAGNIES AÉRIENNES

Les membres de la **FNAM**
Fédération Nationale de
l'Aviation et de ses Métiers,
et du **SCARA Syndicat des**
Compagnies Aériennes
Autonomes.

Compagnies bénéficiant de la médiation de MTV :

Aeromexico, Air Algérie, Air Austral,
Air Calédonie, Air Canada, Air
Caraïbes, Air Corsica, Air France,
Air India, Air Mafate-Hélicoptères,
Air Mauritius, Air saint Pierre, Air
Tahiti, Air Tahiti Nui, Air Touraine,
Airbus Transport International,
Aircalin, American Airlines, Azul,
Cathay Pacific, Chalcid Aviation,
Corsair, Dassault Facon Service,
Easyjet, Emirates, Ethiopian
Airlines, Ewa Air, Flyplay, French
Bee, Heliteam, Hop-Airliner , Icare,
Japan Airlines, Kenya Airways,
KLM, La Compagnie, Madagascar
Airlines, ASL Airlines France,
Qantas, Royal Air Maroc, Ryanair,
S'Agan, Singapore Airlines, St
Barth Executive, Transavia France,
Vietnam Airlines, Volotea.

TRANSPORTS TERRESTRES

Les Membres des organisations suivantes :

UTP Union des Transports Publics
et ferroviaires, **FNTV** Fédération
Nationale des Transports de
Voyageurs, **TRENITALIA**, **RENFE**...
et autres transporteurs à titre individuel.

TRANSPORTS MARITIMES ET CROISIÈRES

Les membres des Armateurs de
France et Corsica Ferries, Corsica
Linea, COSTA Crociere, MSC
Croises, Croisières de France,
CroisiEurope et autres compagnies
à titre individuel.

LOISIRS SPECTACLES

Membres du **SNELAC** Syndicat
National des Espaces de Loisirs,
Attractions et Culturels.

SPORTS

FFG Fédération Française de Golf,
FFF Fédération Française
de Football,
DSF Domaines Skiables de France,
ESF Ecole du Ski Français...
Et entreprises dans divers
domaines : parachutisme, salles de
sport, randonnées...

ADN TOURISME

Fédération nationale des organismes
institutionnels du tourisme

ANCV

**AGENCE NATIONALE
POUR LES CHÈQUES VACANCES**

NOUVEAUX ADHÉRENTS 2024

Hôtellerie restauration

Hotel Quartier Latin
Penta Hotel
Hotel les Bories
Hotel Marguerite
Be Cottage
Hotel de la Place
Hotel St Roch
Hotel Saphir Grenelle
Hotel St Honoté
Hotel Europe
Moxy ClamartLe Cardinal
Hotel Max
Hotel Patio Brancion
Hotel République
Hotel Confidentiel
Le Biarritz
La cabane
Pergolèse
Hotel de France Quartier Latin
Relais St Jean
Hostellerie du Château
Hertel Derby
Le Chêne Pendragon
Europe Hôtel Sphinx 13
Park Lane hôtel Paris
Villa Deliste hôtel & Spa
Dest'Hotel – Hôtel L'aparté
Le Manassès
Claridge
Groupe Dimacco
Four seasons hôtel
Opal Opera
Du Côté des olivades
Hotel La Maison du Lierre
Hôtel Les Rosiers
Renaissance Hôtel Lucien
Montmatre Garden
Hotel Barnett Paris
Relais Délys SARL O petit Jus
Hotel Pont Neuf
L'Esteron

Gites / Chambre d'hôtes

Locus Investissement
SAS la Planette
Hobo Club
Ostal
Lodges du Quercy
Une autre Chambre
Gite place de la Perle
SAS Wava
Le Mas li Jasso
Domaine Malabry
Le Lotus noir
Studio Résidences
Domaine des Étoiles
La Ferme des Guilloux
Ti Kaz Palmiers coco
Host & Lodge

Campings

Camping Hameau des Pins
Village club la Rivière Capfrance
Stella Maris
Alpha Camping & 5C
Marie de Malsheim

Transporteurs maritimes

LFPM Le Febvre Prestations Maritimes

Compagnies aériennes

St Bart Executive
Ballon Eprenay
Emirates
Qantas Airways Limited
Vietnam Airlines
Ethiopian Airlines
Singapore Airlines

Loisirs, spectacles

Gaia Loisirs SARL
Moulin Rouge
Crazy horse Paris

Agence de voyage

Merka-Tic Ocean Adventure
Myaatraa
Paris City Vision
Cardetour
A travers le Monde
Vilambra Travel
Paris Trip SARL
History Group
Create your World

Sport

CDA Evolution
Parenthèse Sport Santé
Zérogravity
Les Endurants

Parking

EURL Elit

Transports terrestres

Bellanger transport

Centrale Billetterie Loisirs

2Do list
Warfira

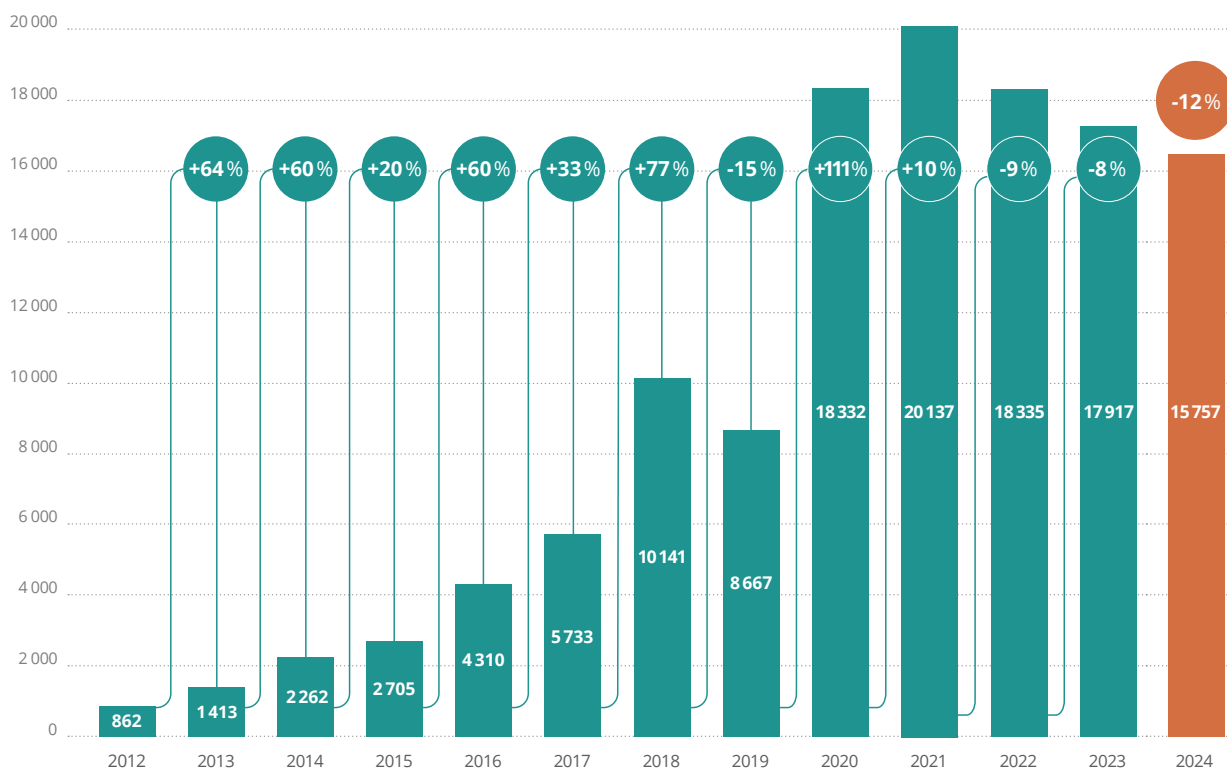
Autres

Primo Conciergerie

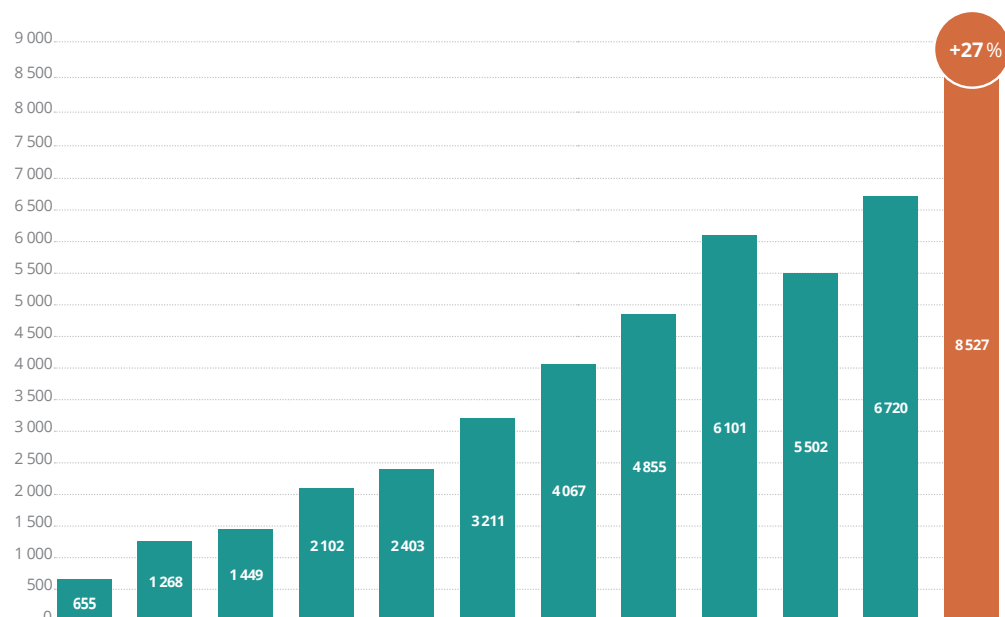
MTV

EN CHIFFRES

1. ÉVOLUTION DES DEMANDES DE MÉDIATION



2. ÉVOLUTION DU NOMBRE D'AVIS RENDUS



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

3. ORIGINE DES SAISINES (EN %)

	2022	2023	2024
Consommateur	93,30	94,60	95
Protection juridique	3,70	2,60	2
Association de consommateurs	1,60	1,30	0,90
Professionnel	0,10	0,20	0,20
Autres *	1,30	1,30	1,90

* auxiliaires de justice, officines, défenseur des droits, CEC...

4. CANAL DE SAISINE (EN %)

	2022	2023	2024
Poste	20%	21%	21%
Web	80%	79%	79%

5. NATURE DE LA PRESTATION LITIGIEUSE (EN %)

	2022	2023	2024
Billet d'avion seul	65,5	62,7	65,5
Forfait touristique (1)	18,2	18,7	17,9
Hébergement seul	3,9	3,8	3,4
Spectacle, évènement, parc d'attraction	1	1,4	1,7
Croisière	2,7	1,7	1,6
Billet d'autocar seul	0,6	1,7	1,4
Billet de transport public	0,8	1,2	1,3
Billet d'avion + Billet de train	0,5	1,4	1,1
Transport train seul (2)	0,2	1,4	1
Billet de traversée maritime seul	1,7	0,5	0,7
Prestation aéroportuaire	0,1	0,5	0,5
Activité sportive	0,5	0,4	0,4
Séjour linguistique	0,4	0,4	0,4
Autres	3,9	4,2	3,1

(1) prestation touristique composée de plusieurs éléments

(2) MTV ne traite pas les dossiers de la SNCF et de la RATP qui disposent de leur propre médiateur d'entreprise

6. CANAL DE VENTE DES PRESTATIONS MISES EN CAUSE (EN %)

	2022	2023	2024
En ligne	70,2	71	78,8
Point de vente physique	25	24,2	16
Au téléphone	3,1	3,1	3,3
Via un comité d'entreprise	0,6	0,9	0,9
A un guichet automatique	0,9	0,6	0,6
A bord d'un véhicule	0,2	0,2	0,4

7. MONTANT DE LA DEMANDE DU CONSOMMATEUR (EN%)

	2022	2023	2024
Demande non chiffrée	67	66	82
Demande > 1 000 €	13	15	7
Demande < 1 000 €	20	19	11

8. PROPOSITIONS DE SOLUTION DE MTV (EN %)

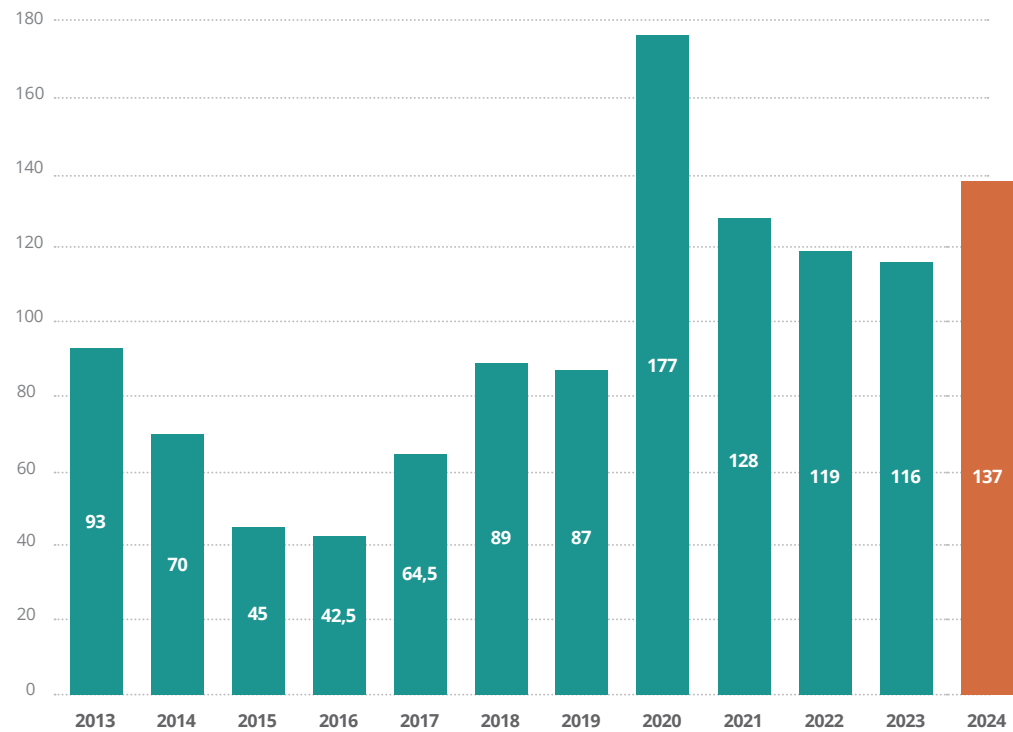
	2022	2023	2024
Demande de dédommagement	51	42	40
Réévaluation du dédommagement	9	6	15
Dédommagement proposé par le professionnel suffisant	13	18	18
Dossier ne donnant pas lieu à dédommagement	27	34	37

9. ACTIVITÉ ANNUELLE DE MTV

	2022	2023	2024
Saisines reçues au cours de l'année	18335	17917	15757
Saisines traitées au cours de l'année	13483	17384	24597
Dont:			
Saisines traitées en doublon (1)	733	1544	2039
Saisines déclarées irrecevables	6733	8193	12497
Accords avant avis	1178	1557	1534
Avis rendus	4839	6090	8527

(1) Dossiers saisis deux fois par le consommateur ou dossier saisi en ligne et envoyé par voie postale

10. DÉLAIS MOYEN DE TRAITEMENT



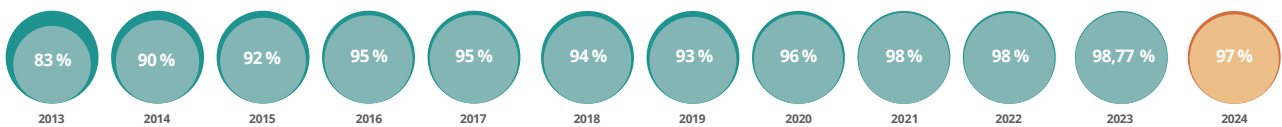
11. LES MOTIFS D'IRRECEVABILITÉ DES DEMANDES DE MÉDIATION (EN %)

	2022	2023	2024
Absence de réclamation préalable	44	62	83
Hors champ de compétence de MTV	43	26	12
Saisine hors du délai de 12 mois	12	11	3
Dossier traité par un autre médiateur ou un tribunal	1	1	2
Demande abusive ou infondée	0	0	0

12. TRANSMISSION À DES ENTITÉS PARTENAIRES (EN NOMBRE DE DOSSIERS)

Centre Européen des Consommateurs (CEC)	43
Médiation des Assurances	6
Médiateur de la SNCF	141
Médiateur de la RATP	7

13- TAUX D'ACCEPTATION DES AVIS RENDUS



6 CAS TYPES

TRAITÉS EN 2024

Cas 01

L'autocar ne se présente pas au point d'arrêt indiqué

Faits

Le voyageur a acheté auprès d'un transporteur par autocar un trajet Clermont Ferrand – Hendaye. Bien que présent à l'heure prévue à l'arrêt, et malgré un léger retard annoncé, aucun bus ne s'est présenté. Le passager a donc été contraint d'engager des frais pour se rendre à sa destination. Ayant obtenu le remboursement partiel de son billet, il sollicite un remboursement complémentaire afin de couvrir les frais engagés pour son réacheminement.

Problématiques

Quelles sont les conséquences lorsque le passager qui s'est présenté à l'heure prévue pour son embarquement n'a pas été en mesure de bénéficier de son transport en raison de l'absence de passage du bus ?

Le transporteur est-il tenu de proposer un réacheminement lorsque le service n'est pas exécuté ?

AVIS DU MÉDIATEUR

Conformément à l'article 19 du Règlement 181/2011, en cas d'annulation, le transporteur doit proposer aux passagers un réacheminement vers la destination finale telle qu'établie dans le contrat de transport, sans coût supplémentaire, dans des conditions comparables et dans les meilleurs délais. Ce même article précise qu'à défaut d'effectuer une telle proposition le transporteur est tenu au remboursement du billet. Le Médiateur s'est appuyé sur l'article 9 du Code de procédure civile qui dispose que chaque partie doit fournir

la preuve nécessaire au succès de sa prétention. Ainsi, il a décidé que dans la mesure où le professionnel ne fournissait aucun élément objectif probant (tels que les relevés GPS du trajet ou une liste d'embarquement des passagers permettant d'établir le passager du bus), le trajet pouvait être considéré comme n'ayant pas été assuré.

En application des dispositions du Règlement 181/2011 précitées, le Médiateur a donc préconisé au transporteur d'accorder au passager le remboursement du reliquat du billet initial ainsi que le remboursement de la différence tarifaire entre le montant des frais de réacheminement engagés et celui du billet initial qui aura été remboursé.

Cas 02

Le voyageur n'est pas en mesure de fournir les justificatifs du contenu de bagages perdus lors d'un vol

Faits et demande

Un voyageur a effectué un vol Paris-Bamako opéré par une compagnie aérienne en août 2024. À son arrivée, il constate la **perte de trois bagages enregistrés en soute**. Il signale immédiatement le sinistre à la compagnie et réclame une indemnisation de **1 500 €**, couvrant la valeur des effets personnels perdus. La compagnie aérienne, invoquant la **limitation de responsabilité** prévue par la Convention de Montréal et ses Conditions Générales de Transport (CGT), exige des justificatifs détaillés (factures, descriptions précises) pour instruire la demande.

Problématique

Dans quelle mesure la compagnie aérienne est-elle tenue d'indemniser le voyageur pour la perte de ses bagages, et comment concilier l'exigence de preuve du préjudice avec les exclusions contractuelles et les plafonds légaux fixés par la Convention de Montréal ?

Avis du médiateur

1. Dans ce dossier, le médiateur a tout d'abord rappelé la **Responsabilité du transporteur** (Art. 17 de la Convention de Montréal) :

« Le transporteur est responsable du dommage survenu en cas de destruction, perte ou avarie de bagages enregistrés, par cela seul que le fait qui a causé le dommage s'est produit pendant le transport aérien. »

2. Plafond d'indemnisation (Art. 22 de la Convention de Montréal) :

La responsabilité de la compagnie aérienne est limitée à **1 288 DTS** (≈ 1 577 €), sauf déclaration spéciale d'intérêt à la livraison.

3. Exclusion des objets de valeur (Art. 8.4 des Conditions générales de transport de la compagnie aérienne) :

Les bijoux et articles précieux ne doivent pas être placés en soute. Leur perte ne donne pas lieu à indemnisation.

Le Médiateur a constaté que, dans le cas d'espèce, le voyageur n'a produit **aucun justificatif** (factures d'achat) pour étayer la valeur des effets perdus (1 500 €).

Exclusion des bijoux :

Si des objets interdits figuraient dans les bagages, leur valeur devrait être retranchée de l'indemnisation.

Frais de première nécessité :

Les dépenses urgentes (vêtements, produits hygiéniques) doivent être remboursées **sous réserve de preuves**.

Recommandation

1. Indemnisation forfaitaire :

En l'absence de preuves détaillées,



un montant forfaitaire de 800 € est proposé, correspondant à une estimation raisonnable des effets de base (vêtements, chaussures, accessoires).

2. Exclusion des bijoux : Aucun remboursement n'est accordé pour ces objets, conformément aux CGT.

3. Frais urgents : Les achats de première nécessité doivent être justifiés par des **factures datées** pour être pris en compte.

Indemnisation totale proposée : 800 €, sous réserve de production de justificatifs complémentaires.

Résumé

La compagnie aérienne est tenue d'indemniser le voyageur pour la perte de ses bagages, mais **l'absence de preuves détaillées** et les **exclusions contractuelles** limitent le montant alloué. La médiation privilégie une solution équitable, respectant à la fois le cadre légal (plafond de la Convention de Montréal) et les obligations de justification du préjudice.

Cas 03

Un voyageur demande un dédommagement parce que les hôtels dans lesquels il a séjourné sont « similaires » à ceux indiqués dans le programme d'un forfait touristique

Faits et demande

Un client a réservé un circuit touristique à destination des États-Unis et du Canada qui prévoyait un hébergement dans différents hôtels dans chaque ville-étape du circuit.

Le client se plaint du fait que les hôtels qui lui ont été fournis par l'organisateur n'étaient pas ceux qui avaient été mentionnés initialement dans la

brochure et qu'il a dû engager des frais supplémentaires de transport afin de se rendre dans le cœur des villes à visiter.

Il souhaite obtenir un dédommagement sur le prix du séjour.

L'organisateur refuse de faire droit à sa demande au motif que ses Conditions de Vente précisent que le nom des hôtels est communiqué à titre indicatif dans la brochure et en cas de changement, l'établissement proposé sera de catégorie similaire, ce qui fut le cas.

Problématique

L'organisateur d'un circuit touristique peut-il modifier unilatéralement une fois sur place les hôtels initialement indiqués dans le descriptif du voyage ?

Avis du Médiateur

L'article L.211-16 paragraphe V du Code du tourisme prévoit que « lorsqu'une part importante des services de voyage ne peut être fournie comme prévu dans le contrat, l'organisateur ou le détaillant propose, sans supplément de prix pour le voyageur, d'autres prestations appropriées, **si possible de qualité égale ou supérieure à ceux spécifiés dans le contrat**, pour la continuation du contrat, y compris lorsque le retour du voyageur à son lieu de départ n'est pas fourni comme convenu ».

Il convient de rappeler qu'un voyageur peut, pour des raisons logistiques ou opérationnelles, modifier certains éléments du programme, notamment les hôtels, sous réserve que ces modifications n'entraînent pas une altération substantielle du contrat ou une baisse de la qualité des prestations, en particulier en ce qui concerne la catégorie d'hébergement.

Le Médiateur a considéré dans le cas présent, que les établissements proposés respectent la même classification (nombre d'étoiles, confort et services), bien que leur localisation soit différente. Si cette localisation peut avoir un impact sur l'expérience du voyageur, elle ne constitue pas en elle-

même une modification substantielle du contrat, dès lors que le standard contractuel est respecté.

Cas 04

Le retard de la présentation à l'embarquement dû aux difficultés lors du passage des contrôles de sécurité

Faits et demande

Un passager s'est vu refuser l'embarquement en raison d'une présentation tardive à la porte d'embarquement.

Il indique que son arrivée tardive est la conséquence de la longueur du passage aux contrôles de sécurité, du fait d'un nombre d'accès ouverts inadaptés à la fréquentation de l'aéroport. Il réclame le remboursement des frais engagés pour le rachat de billets ainsi qu'une indemnisation.

Problématique

Le transporteur aérien peut-il valablement refuser à bord un passager arrivé au-delà de l'heure limite d'embarquement ?

Le passager peut-il se prévaloir de la lenteur du passage aux contrôles de sécurité ou au contrôle aux frontières ?

Avis du Médiateur

En vertu de l'article 4 du Règlement européen n° 261/2004 relatif aux droits des passagers aériens, le passager refusé à l'embarquement de son vol contre sa volonté bénéficie d'un droit à une indemnisation ainsi qu'à une assistance de la part du transporteur aérien.

Le transporteur n'y est toutefois pas tenu lorsque le refus à l'embarquement est justifié par le non-respect des consignes par le passager auquel il incombe de se présenter à l'embarquement de son vol dans les

délais prévus par la compagnie.

En outre, la durée des contrôles de sécurité à l'aéroport dépend exclusivement de services de l'aéroport, de sorte que le transporteur aérien ne peut être tenu responsable en cas de longue attente.

Le Médiateur a estimé en l'espèce, que le refus du passager à bord du vol en raison d'une arrivée postérieure à l'heure limite d'embarquement est justifié, et que le passager ne peut pas se prévaloir du délai d'attente anormalement long aux contrôles. Il n'a été préconisé ni le remboursement des billets rachetés, ni le versement d'une indemnité.

Cas 05

L'information précontractuelle portant sur la taxe de séjour et les frais supplémentaires

Faits et demande

Le voyageur a réservé un forfait touristique auprès d'une agence de voyages. A destination, l'hôtelier lui réclame une taxe de séjour d'un montant supérieur à celui communiqué par l'agence lors de la conclusion du contrat. En conséquence, le voyageur sollicite le remboursement de la différence entre le montant annoncé et celui effectivement payé.

Problématique

L'agence de voyages peut-elle voir sa responsabilité engagée en cas d'information erronée sur le montant de la taxe de séjour applicable au séjour réservé ?

Avis du médiateur

Selon l'article R211-4 3° du Code du tourisme, il appartient à l'agence d'informer préalablement à la conclusion du contrat les voyageurs du « prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts

supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ».

Pèse ainsi sur l'agence une obligation précontractuelle d'information couvrant aussi bien la taxe de séjour que les autres frais supplémentaires auxquels le voyageur pourrait être confronté afin de bénéficier de la prestation souscrite. Cette information doit être délivrée avant la conclusion du contrat, afin de permettre au consommateur d'effectuer un choix éclairé, au regard des coûts raisonnablement attendus.

En vertu de l'article L.211-9 du Code du tourisme, il appartient à l'agence de démontrer avoir transmis à son client l'intégralité des informations imposées par l'article précité.

Dans le cas présent, le Médiateur a relevé la faute de l'agence, qui avait communiqué au consommateur un montant erroné de la taxe de séjour. Il a donc préconisé le remboursement de la différence tarifaire entre le montant annoncé et celui effectivement payé.

Cas 06

Une compagnie aérienne peut-elle se satisfaire de fournir un lien permettant au voyageur de choisir son vol de réacheminement ?

Faits et demande

Un voyageur s'est plaint de l'annulation de son vol, cette annulation lui a été notifiée par mail. Dans ce mail, la compagnie a inséré un lien permettant au voyageur de choisir lui-même un nouveau vol parmi les options disponibles. Le voyageur a indiqué que le lien ne renvoyait pas vers d'autres

vols sans frais, et qu'il a dû réserver un nouveau vol pour se rendre à sa destination finale.

Le voyageur a sollicité le remboursement des frais engagés.

Problématique :

La transmission d'un simple lien hypertexte permettant au voyageur de choisir un vol constitue-t-elle une proposition de réacheminement valable de réacheminement au sens du règlement (CE) n°261/2004, ou la compagnie aérienne est-elle tenue de proposer de manière explicite et directe un vol alternatif sans exiger une action proactive de la part du consommateur ?

Avis du Médiateur :

En vertu de l'article 8 du Règlement (CE) n°261/2004, établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de

refus d'embarquement, d'annulation de vol ou de retard important d'un vol, la compagnie aérienne a l'obligation de proposer au passager le choix entre le remboursement de son vol annulé et un réacheminement dans les meilleurs délais et dans des conditions comparables.

Cette obligation incombe au transporteur et non au passager. Le passager est considéré juridiquement comme un consommateur au sens du Code de la consommation, ce qui implique un déséquilibre structurel de compétence, d'information et de moyens. Il ne saurait dès lors être attendu de lui qu'il recherche, analyse et sélectionne lui-même une solution de réacheminement parmi plusieurs options.

En proposant simplement un lien vers un site permettant au passager de choisir lui-même un vol, la compagnie transfère indûment sa responsabilité

sur le passager, en le contraignant à une action proactive qui ne relève pas de son obligation.

L'obligation de réacheminement doit être exécutée de façon claire, explicite et directe. L'envoi d'un lien hypertexte sans proposition formelle et individualisée de vol constitue un manquement à cette obligation et ne garantit pas l'assistance effective attendue du transporteur.

Au vu de ces éléments, le Médiateur a considéré que la compagnie a manqué à son devoir de réacheminement en ne proposant pas elle-même un vol de réacheminement, mais en se contentant de déléguer cette démarche au voyageur.

Par conséquent, le Médiateur a préconisé à la compagnie de rembourser le vol initial annulé et la différence tarifaire entre celui-ci et les frais de réacheminement engagés par le voyageur.



PROBLÉMATIQUE JURIDIQUE

Le devoir d'information précontractuelle des opérateurs de voyage sur les formalités administratives à accomplir pour les voyageurs de nationalité étrangère ?

Pour effectuer un voyage nécessitant un franchissement de frontières en dehors de l'Union Européenne, les voyageurs doivent être munis de documents administratifs particuliers. Toutefois, les réglementations applicables en la matière sont multiples et varient selon le pays de destination et la nationalité des voyageurs. Sans le respect de ces formalités, le voyage ne pourra être exécuté.

C'est pour cette raison que le Code du tourisme introduit, en ses articles L.211-8 et R.211-4, une obligation précontractuelle d'information à la charge du professionnel qui vend un forfait touristique. Précisément, l'article R.211-4 de ce code prévoit que « Préalablement à la conclusion du contrat, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes : [...] 6° Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ».

Il convient de préciser que la version antérieure de cette obligation d'information était bien plus stricte puisque l'ancien article R.211-6 du Code du tourisme prévoyait que l'agence de voyages était tenue de fournir aux voyageurs une information précise. Dans cet esprit, la Cour de cassation a confirmé le jugement du tribunal de proximité de LEVALLOIS-PERRET qui avait retenu la responsabilité d'une

agence de voyages qui n'avait pas informé un voyageur de nationalité Bolivienne de la nécessité pour ce dernier d'être en possession d'un visa pour se rendre en Croatie (Cour de cassation, civile, Chambre civile 1, 8 avril 2010, 09-14.437).

Avec la transposition en droit français de la Directive 2015/2302, cette obligation d'information a été limitée par la mention « d'ordre général ». Cette dernière notion est une notion floue dont la portée n'a pas été clairement délimitée, mais qui a eu pour but d'alléger les obligations de l'agence.

Une première appréciation de cette information d'ordre général peut être trouvée dans un arrêt du 25 septembre 2024 : la Première chambre civile de la Cour de cassation est venue préciser que l'obligation précontractuelle d'information de droit commun se cumule avec l'obligation spéciale du droit du tourisme. Ainsi, en vertu de l'article 1112-1 du Code civil l'agence de voyage doit également prendre en compte les informations dont l'importance est déterminante pour le consentement du consommateur.

Cette première analyse laisse une marge d'appréciation de la part des juridictions du fond. Cette notion d'importance déterminante pour le consentement ne saurait être interprétée de manière subjective, du seul point de vue du voyageur.

L'une des questions qui se pose est donc la suivante : quelle est la portée du

devoir d'information précontractuelle des agences de voyages s'agissant de ces formalités lorsque le voyageur est de nationalité étrangère ?

I. UNE JURISPRUDENCE DÉLIMITANT L'ÉTENDUE DU DEVOIR D'INFORMATION DE L'AGENCE AU CAS PAR CAS.

Dans un arrêt du 14 mai 2025, le Tribunal de Proximité de Sète a jugé que dès lors que l'agence de voyages avait été informée de la nationalité camerounaise de la voyageuse, elle était tenue de lui délivrer une information personnalisée sur les formalités à accomplir pour pouvoir se rendre en Thaïlande. Dans cette affaire, la voyageuse affirmait avoir attiré l'attention de l'agence de voyages sur sa nationalité et avoir, à ce titre, demandé si des formalités particulières étaient nécessaires. Le juge de proximité, constatant que cette information avait bel et bien été donnée à l'agence de voyages, a affirmé qu'en ne précisant pas à la voyageuse qu'elle devait être en possession d'un visa pour voyager, elle avait manqué à son obligation d'information. On pourrait déduire d'une telle position que l'opérateur de voyage est tenu de délivrer aux voyageurs étrangers une information adaptée à leur situation particulière dès lors que cet opérateur a été mis au courant de la nationalité du voyageur.

Par ailleurs, dans un arrêt du 11 juin 2024, la Cour d'appel de Metz, a jugé que « Les dispositions de l'article L.211-8 et R.211-4 du Code du tourisme n'imposent



pas à l'agence de donner à son ou ses clients une information spécifique en fonction de la nationalité de chaque participant au voyage ». Il résulte d'une telle décision que l'opérateur de voyage n'est pas tenu de fournir aux ressortissants étrangers une information particulière et adaptée à leur situation.

Dans cette affaire, la Cour d'appel de Metz a jugé que l'information délivrée par l'agence de voyages était suffisante dès lors qu'il était précisé dans ses Conditions Générales de Vente qu'il appartenait aux ressortissants étrangers de se renseigner auprès de leurs autorités de tutelles compétentes pour connaître les modalités à accomplir.

Ces décisions peuvent sembler contradictoires. Le tribunal de proximité fait ici peser une obligation beaucoup plus lourde sur l'agence que la Cour d'appel de Metz. Néanmoins, il est ici possible d'apporter une interprétation plus nuancée : Dans le premier arrêt, la voyageuse a eu un rôle actif en cherchant à s'informer sur ces formalités, et le tribunal reproche à l'agence de ne pas l'avoir alertée sur la durée d'obtention des visas. Tandis que l'arrêt de la Cour d'appel de Metz considère que cette information a été

donnée, implicitement et explicitement, et que la voyageuse n'a pas tenté de la consulter avant qu'il ne soit trop tard.

II. A DÉFAUT D'UNE INFORMATION EXHAUSTIVE, LE VOYAGEUR DOIT ÊTRE ALERTÉ SUR SES OBLIGATIONS.

La Médiation Tourisme et Voyage considère que l'agence de voyages n'est pas tenue de se renseigner proactivement sur la nationalité des voyageurs. Si elle n'a pas eu connaissance de la nationalité des voyageurs, celle-ci ne saurait être tenue de délivrer aux voyageurs une information personnalisée sur les formalités administratives à accomplir.

En outre, la délivrance d'une information complète, prenant la forme d'une liste exhaustive recensant les réglementations de chaque pays, serait manifestement déraisonnable et de nature à nuire au caractère lisible et compréhensible des informations pré contractuelles.

Toutefois, nous considérons que, lorsque l'agence de voyages a eu connaissance de la nationalité du voyageur, elle doit délivrer aux

voyageurs le plus d'informations possible afin qu'il ne puisse pas lui être reproché un éventuel manquement à son obligation d'information. Dans tous les cas, l'agence doit avertir le voyageur, et l'inviter explicitement à consulter les autorités compétentes. La seule fourniture d'un lien hypertexte, non assorti d'une telle mention serait, selon nous, insuffisante.

L'agence de voyages doit également veiller à ce que le voyageur ait accès aux formalités concernant les pays de transit. Un voyageur en règle avec le pays de destination pourrait être refusé en raison de la réglementation imposée par le pays de transit.

Enfin, parmi les informations à donner, nous recommandons également aux opérateurs de voyages de communiquer systématiquement les délais approximatifs d'obtention des visas pour les pays de destination. Ce point est directement cité par la directive **2015/2302** à l'origine de la réforme du Code du Tourisme au considérant 28. Il pourrait donc servir de fondement à une juridiction pour exiger de l'opérateur de voyage le remboursement de l'intégralité du voyage.

QUELQUES RECOMMANDATIONS

À destination des professionnels :

Améliorer l'information concernant les frais d'annulation préalablement à la conclusion du contrat. De nombreux professionnels présentent des frais d'annulation flous. Il est recommandé d'établir un barème de frais d'annulation.

Informersur le montant des suppléments bagages dont le paiement peut être exigé à l'aéroport.

Demander la nationalité des voyageurs, et délivrer l'information par écrit ou mettre un en place un système d'information permettant aux voyageurs étrangers d'accéder à la bonne information afin d'être en conformité avec l'article R211-4 du Code du Tourisme.

Compagnies aériennes :

- Litiges bagages : Vérifier la validité des justificatifs fournis par le passager

avant de proposer le principe et un montant d'indemnisation, afin de ne pas revenir sur la proposition initiale au cas de doute sur la validité des justificatifs.

- Annulation automatique du vol retour lorsque le vol aller, ou le segment TGV AIR, n'a pas été effectué ou pu être effectué : clarifier l'information et permettre au voyageur de maintenir sa réservation en précisant éventuellement les conditions tarifaires.

À destination des voyageurs :

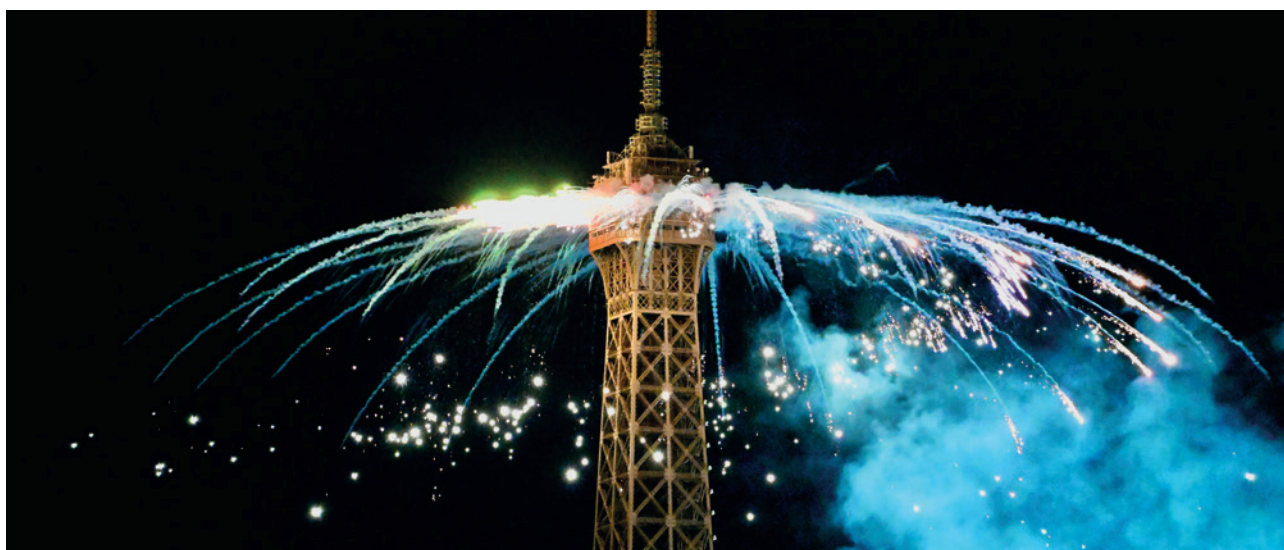
Se présenter suffisamment en avance à l'aéroport, notamment pour anticiper les temps d'attente prolongés en période de vacances, par exemple, aux contrôles de sûreté ou aux contrôles aux frontières. La compagnie aérienne qui refuse l'embarquement en raison d'une présentation du voyageur au-delà de l'heure limite d'embarquement ne peut être tenue responsable de la longueur des contrôles.

Vérifier l'exactitude des informations données au moment de la réservation et leur conformité avec les documents d'identité. Des informations erronées peuvent conduire à la perte de l'intégralité de la réservation.

Patienter un délai minimum avant de refaire une tentative de réservation en ligne en cas de non-aboutissement du paiement, afin d'éviter les doubles réservations.

En cas de difficultés sur le lieu de séjour, avertissez votre opérateur de voyage ou/et votre hébergeur. Demandez-lui de trouver une solution avant de prendre toute action, sauf en cas d'urgence. Cela facilitera par la suite les démarches.

Vérifier les dimensions de vos bagages cabine et le poids de vos bagages en soute avant de prendre l'avion.



LE CLUB DES MEDIATEURS

DE SERVICE AU PUBLIC

Défenseur des droits

defenseurdesdroits.fr

AGACINSKI Daniel

Médiation des Communications électroniques

mediation-telecom.org

ALVAREZ Valérie

Médiateur de la Région Île-de- France

iledefrance.fr

BATSCH Laurent

Médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur

education.gouv.fr

BECCHETI- BIZOT Catherine

Médiateur national de l'Énergie

sollen.fr

CHALLAN- BELVAL Olivier

Médiateur SNCF Voyageurs

mediation.sncf-voyageurs.com

CHAUBON Henriette

Médiation de l'Assurance

mediation-assurance.org

CHNEIWEISS Arnaud

Médiateur auprès de l'Autorité des marchés financiers (AMF)

amf-france.org/fr/le-mediateur

COHEN-BRANCHE Marielle

Médiation de la Fédération du ecom-merce et de la vente à distance (FEVAD)

mediateurfevad.fr

COSNEFROY Jacques

Médiateur du notariat

mediateur-notariat.notaires.fr

DEJOIE Valérie

Médiateur national de l'assurance retraite (CNAV)

lassuranceretraite.fr

DROULEZ Nathalie

Médiateur du Groupe EDF

mediateur.edf.fr

FONTANIÉ Olivier

Médiateur Clariane

mediation.clariane.com

GAZAGNES Philippe

Médiateur de la RATP

ratp.fr/mediateur

GUYAVARCH Emmanuelle

Médiation du ministère de l'Économie et des Finances

economie.gouv.fr/mediateur

HANOTAUX Pierre

Médiateur pour le Groupe ENGIE

mediateur-engie.com

HERVÉ Jean-Pierre

Médiation de l'Eau

mediation-eau.fr

JOUGLAIN Bernard

Médiateur de la protection sociale (CTIP)

ctip.asso.fr

LAGARDE Xavier

Médiateur de l'Agence de services et de paiement (ASP)

asp-public.fr

LAMBERT Francis

Médiation du Groupe Caisse des Dépôts (CDC)

caissedesdepots.fr/mediation

LUSSY (DE) Marie- Caroline

Médiateur de la Mutualité sociale agricole (MSA)

msa.fr

MARX Jean-Marie

Médiation Tourisme et Voyage

mtv.travel

MAS Jean-Pierre

Médiateur auprès de la Fédération bancaire française (FBF)

lemediateur.fbf.fr

MINOR Pierre

Cercle des Médiateurs bancaires

cerclemediateursbancaires.fr

MOITIÉ Eric

Médiateur du Groupe La Poste

mediateur.groupelaposte.com

MOITIÉ Eric

Médiateur de l'enseignement agricole technique et supérieur

educagri.fr

MULLER Marie- Pierre

Médiateur de la consommation de la profession d'avocat

mediateur-consommation-avocat.fr

PASCAREL Carole

Médiateur des entreprises

economie.gouv.fr

PELOUZET Pierre

Médiation de la consommation de la Fédération du commerce

mediateur.fcd.fr/mediateur

PIZZIO Lauren

Médiateur de l'Association française des sociétés financières (ASF)

lemediateur.asf-france.com

VAYSSET Gilles

Médiateur national du crédit

banque-france.fr

VISNOVSKY Frédéric

Médiateur national de France Travail

francetravail.fr

WALTER Jean-Louis

AVRIL 2025

Les systèmes de médiation, complément indispensable de notre système judiciaire (extraits)

Les systèmes de médiation – on peut aussi parler de règlement amiable des litiges – prennent une importance croissante en France et en Europe. Parce qu'ils sont plus souples, plus rapides, plus pragmatiques que nos tribunaux classiques, poussant d'ailleurs ces derniers à s'interroger et à évoluer, par l'introduction par exemple en France de l'Audience de règlement amiable où un juge va tenter de trouver un compromis entre les parties, validé par lui.

LA MONTÉE EN PUISSANCE DES SYSTÈMES DE MÉDIATION

Depuis des années, les gouvernements souhaitent développer les formes de règlement amiable des litiges, en Europe comme en France. La médiation de la consommation dans sa forme actuelle résulte d'une directive européenne de 2013, transposée en droit français en 2015.

Que faut-il retenir de ces textes ?

1. Toute entreprise ayant affaire au grand public doit se doter d'un système de médiation. Ce dernier peut être créé au sein de l'entreprise (il y a par exemple un médiateur d'EDF, d'Engie, de la SNCF, du groupe La Poste...) ou il peut s'agir d'une médiation sectorielle (médiation du tourisme, du commerce et de la distribution, du notariat, des avocats, de l'assurance...);

2. L'accès à ces médiations est gratuit pour le consommateur – c'est ce que prévoit la loi française ;

3. La nomination des médiateurs – et éventuellement leur révocation – **est effectuée par une Commission administrative indépendante, la Commission d'évaluation et de contrôle**

de la médiation de la consommation (CECMC).

Celle-ci est présidée par un conseiller d'État (Marc El Nouchi aujourd'hui) ; le vice-président est un magistrat de la Cour de cassation, et y siègent des représentants des consommateurs, du Medef et de la CPME, ainsi qu'un professeur spécialiste en droit de la consommation.

Quatre-vingt-deux médiateurs de la consommation sont aujourd'hui agréés par la CECMC pour couvrir autant que possible tous les secteurs d'activité économique. Le but est de régler les litiges de consommation de la vie courante. Ces médiateurs rendent compte à la CECMC de leur activité, notamment par un rapport annuel, et le Code de la consommation leur demande de faire des propositions pour améliorer les pratiques commerciales au vu de leurs constats. Les médiateurs doivent être indépendants, neutres, impartiaux.

La CECMC a récemment exprimé sa volonté, en décembre 2024, au-delà de ses missions de contrôle et d'évaluation des médiateurs, de les aider dans l'exercice de leurs missions afin de faire mieux connaître aux consommateurs l'existence de ce recours gratuit.

D'autant plus que, désormais, ces médiations de la consommation sont explicitement imbriquées dans le système des voies de recours. La loi du 23 mars 2019 de réforme pour la justice a imposé le recours préalable à une médiation ou à un conciliateur de justice en cas de litige dont l'enjeu

est inférieur à 5000 euros. Autrement dit, le juge peut refuser de se saisir d'une affaire dont l'enjeu est inférieur à cette somme s'il ne constate pas qu'une tentative de médiation a déjà eu lieu. En 2019, le professeur de droit Xavier Lagarde commentait ainsi cette évolution cruciale : « Il semble que l'ambition de régler les litiges prenne aujourd'hui le pas sur l'application de la règle 2 ». Lors d'une intervention consacrée aux politiques de l'amiable à la Cour d'appel de Paris en décembre dernier, la directrice des affaires civiles et du sceau du ministère de la Justice, Valérie Delnaud, a évoqué la possibilité que ce seuil soit remonté à 10 000 euros. Le but est bien sûr de désengorger les tribunaux.

Au-delà des médiateurs de la consommation, il existe une autre famille de médiateurs reconnus, les « médiateurs institutionnels ». Ils exercent dans les ministères (Finances, Éducation nationale...), dans le cadre de dispositifs publics (médiateur du crédit, médiateur des entreprises) ou dans les institutions publiques (Caisse des dépôts et consignations, France Travail...). Ces médiateurs sont nommés par le ministre ou par le directeur général de l'institution dans laquelle ils exercent.

En janvier 2023, le ministre de la Justice, Éric Dupont-Moretti, a annoncé que l'un des principaux axes du « plan d'action pour la justice » serait le développement d'une « politique de l'amiable ». Il s'expliquait ainsi : « Aujourd'hui, 60 % des décisions rendues par les tribunaux sont des décisions civiles. Pour favoriser une justice plus rapide et plus proche

du citoyen, le plan d'action prévoit donc de développer une véritable politique de l'amiable pour une justice participative. Mon objectif est clair : réduire par deux les délais de nos procédures civiles d'ici 2027. Nous allons, tous ensemble, mettre au vert tous les feux de l'amiable. Si, depuis 1995, la volonté existe de développer une politique de l'amiable, les nouveaux modes amiables de règlement des différends impliqueront une révolution culturelle pour le monde judiciaire ».

QUELQUES CHIFFRES CONCERNANT LES SYSTÈMES DE MÉDIATION

Le Club des médiateurs de service au public rassemble une trentaine de médiateurs, médiateurs de la consommation ou médiateurs institutionnels. Au cours de l'exercice 2023, les médiateurs membres du Club ont reçu 270 000 demandes de médiation, se répartissant en 96 000 pour les médiateurs institutionnels et 174 000 pour les médiateurs de la consommation. Ces volumes sont en augmentation de 19 % par rapport à 2022. Les membres du Club ont instruit 147 300 dossiers (car tous les dossiers ne sont pas recevables, notamment si le consommateur n'a pas tenté via une réclamation de régler son litige avec le professionnel avant de saisir le médiateur), dont 60 500 pour les médiateurs institutionnels et 86 800 pour les médiateurs de la consommation.

Ils ont réalisé près de 105 400 médiations, soit plus de deux tiers des dossiers instruits (car le simple fait de saisir la médiation peut conduire à un geste amiable du professionnel, si bien qu'il n'y a plus de besoin d'instruire un dossier), dont 40 400 par les médiateurs institutionnels et 65 000 par les médiateurs de la consommation. En moyenne, près des deux tiers des dossiers instruits trouvent une issue favorable en apportant une satisfaction totale ou partielle à la demande formulée par le requérant. Tout indique que la hausse des saisines s'est poursuivie en 2024.

QU'APPORTE LA MÉDIATION QUE N'APPORTERAIT PAS UN JUGE ?

Les pratiques de médiation sont diverses. Certains médiateurs cherchent à rapprocher les parties, à trouver un compromis en demandant aux deux parties de faire un pas vers l'autre (par exemple, le médiateur du crédit, afin que l'entreprise en difficulté trouve un accord avec ses créanciers sur un rééchelonnement de sa dette ; ou le médiateur des entreprises, saisi de litiges entre un client et un fournisseur). Cela peut signifier recevoir physiquement les deux parties.

D'autres médiations ne se font pas dans cette perspective. Elles se prononcent avant tout en droit, si bien que certains utilisent l'expression de « médiation par l'expertise ». Cependant, dans un petit nombre de cas (5% des dossiers), nous prenons position en équité, comme la loi le permet. Et c'est une différence majeure avec ce que le juge peut faire, tenu par la règle de droit.

Que veut dire « se prononcer en équité » ? Une définition classique est de dire qu'il s'agit de « rétablir le juste ».

CONCLUSION

Alors que leurs pouvoirs formels sont limités, les médiations de la consommation ou institutionnelles doivent convaincre, par leur indépendance et leur compétence. Elles sont devenues des compléments indispensables à notre système judiciaire, en quelque sorte le premier recours, facilement accessible et plus réactif que la justice classique. Il est probable que les missions des médiations continueront de s'étendre au cours des prochaines années. Tout y concourt, que ce soit la volonté européenne (actualisation de la directive existante élargissant les domaines de la médiation de la consommation) ou nationale (afin de désengorger les tribunaux). Il est donc important que les différents mondes (magistrats, avocats, médiateurs agréés) apprennent à mieux se connaître et à se faire confiance, car ils contribuent tous à la résolution des conflits dans une société française devenue si défiante.



LA CHARTE DE LA MÉDIATION

TOURISME ET VOYAGE

PRÉAMBULE

Les fournisseurs de services liés aux voyages, tourisme, hébergement, loisirs, et transport, représentés par leurs associations ou adhérents 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 adhérent 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 mentionnées dans un document, qui lui sera communiqué systématiquement en cas de saisine.

CHAPITRE III 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.*

Décret n° 2025-772 du 5 août 2025 relatif à la procédure applicable au contentieux de l'indemnisation des passagers en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard important d'un vol

Le Premier ministre,

Sur le rapport du ministre d'État, garde des sceaux, ministre de la justice,

Vu le règlement (CE) no 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et abrogeant le règlement (CEE) no 295/91 ;

Vu le code de la consommation, notamment ses articles L. 612-1 à L. 612-3 et R. 612-1 à R. 612-5 ;

Vu l'avis du comité social d'administration placé auprès du directeur des services judiciaires en date du 10 avril 2025 ;

Le Conseil d'Etat (section de l'intérieur) entendu,

Décrète :

Art. 1^{er}. – Les demandes présentées sur le fondement du règlement du 11 février 2004 susvisé sont formées par assignation.

A peine d'irrecevabilité que le juge relève d'office, l'assignation ne peut être délivrée qu'au nom d'un seul demandeur ou conjointement par les passagers d'un même vol, dès lors qu'ils sont ascendants ou collatéraux jusqu'au quatrième degré, ou conjoints, partenaires liés par un pacte civil de solidarité ou concubins, et après avoir été précédée d'une tentative de médiation devant un médiateur de la consommation dans les conditions prévues par les articles L. 612-1 à L. 612-3 et R. 612-1 à R. 612-5 du code de la consommation.

L'irrecevabilité pour absence de tentative de médiation préalable ne peut être opposée au demandeur lorsque cette absence est justifiée par un motif légitime tenant soit aux circonstances de l'espèce qui ont rendu impossible la saisine du médiateur dans le délai d'un an prévu au 4o de l'article L. 612-2 du code de la consommation, soit à l'indisponibilité du médiateur de la consommation laquelle n'a pas permis que l'issue de la médiation intervienne dans un délai de six mois à compter de sa saisine.

Art. 2. – Le présent décret entre en vigueur dans un délai de six mois à compter de sa publication. Il s'applique aux instances introduites postérieurement à son entrée en vigueur.

Toutefois, l'irrecevabilité pour absence de tentative de médiation ne peut être relevée lorsque le demandeur a formé une réclamation auprès du transporteur aérien avant la publication du décret ou lorsque le fait générateur de l'indemnisation est antérieur d'au moins quatre ans à la date d'entrée en vigueur du décret.

Art. 3. – Le ministre d'État, garde des sceaux, ministre de la justice, et le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent décret, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait le 5 août 2025.

Par le Premier ministre :

FRANÇOIS BAYROU

*Le ministre d'État, garde des sceaux,
ministre de la justice, GÉRALD DARMANIN*

*Le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté
industrielle et numérique, ÉRIC LOMBARD*

La Médiation Tourisme et Voyage est membre de TRAVEL NET qui réunit les médiateurs de 11 pays de l'Union Européenne, avec le soutien de la Commission Européenne.



Rapport édité par
la Médiation Tourisme et Voyage
septembre 2025

Crédit photo : Raphaël Van Montagu

Conception : Helene Hairy pour l'agence la Millefa

Imprimé en CE



WWW.MTV.TRAVEL

**MTV MÉDIATION
TOURISME VOYAGE
CS 30958 75383
PARIS CEDEX 08**

2024



La Médiation
Tourisme
et Voyage