



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

politique du tourisme

Question écrite n° 73475

Texte de la question

Mme Marie-Lou Marcel attire l'attention de M. le secrétaire d'État, auprès du ministre des affaires étrangères et du développement international, chargé du commerce extérieur, de la promotion du tourisme et des Français de l'étranger, sur le projet de directive européenne relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage assistées, actuellement en cours d'élaboration par la Commission européenne. Ce projet de directive suscite de vives inquiétudes chez les professionnels français de voyage, notamment les adhérents du syndicat des entreprises de tour operating (SETO), du SNAV et de l'APST, qui craignent une augmentation du coût de la production entraînant une augmentation significative du prix des voyages commercialisés. Selon ces professionnels, les conséquences seraient dramatiques en matière d'activité et de suppression d'emplois. Ils estiment à 150 millions d'euros par an les pertes induites et à 4 000 les pertes d'emplois. En effet, ils redoutent que les opérateurs de type « site internet » qui localisent leur activité hors de l'Union européenne, attirent par des prix moindres, les consommateurs. Ces consommateurs seraient enfin, selon les professionnels français du voyage, victimes de ventes à forfaits déguisés qui ne leur donnent aucune protection. Elle lui demande de bien vouloir lui indiquer quelles mesures le Gouvernement entend prendre pour protéger les professionnels français du voyage des risques de la concurrence des opérateurs « internet ».

Texte de la réponse

La directive dite voyages à forfait (90/314/CEE) a été abrogée par la directive (UE) 2015/2302 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyages liées. Cette modernisation était rendue nécessaire par le développement des ventes sur internet et des nouveaux modes de réservation de voyages. En effet, afin de renforcer la confiance des consommateurs dans un marché européen des voyages à forfait, et de les dissuader de tenir compte exclusivement du prix proposé pour les prestations, cette nouvelle directive établit un juste équilibre entre un niveau élevé de protection des consommateurs et la compétitivité des entreprises. Ainsi, le consommateur européen avisé doit pouvoir obtenir réparation de griefs liés au non-respect du contrat conclu en ligne sans que l'industrie européenne des voyagistes soit fragilisée. Ce texte protège le consommateur contre l'insolvabilité de l'organisateur de voyage à forfait, indépendamment de leurs résidences respectives. Il élargit par ailleurs la notion de forfait, à travers les contrats successifs opérés avec transfert de données du consommateur (forfaits "à portée de clic") et la création de la catégorie de prestation de voyage liées (PVL). Cela permet notamment d'assurer un niveau de concurrence plus équitable entre les différents acteurs. L'obligation faite aux professionnels de mentionner d'une manière claire et apparente s'ils proposent un forfait ou une prestation de voyage liée, et de donner des informations sur le niveau de protection correspondant, avant que le voyageur n'accepte de payer, est de nature à renforcer la loyauté de la concurrence entre les professionnels du secteur. La France a réussi, lors des négociations, à infléchir l'économie générale du texte dans un sens positif pour tous les acteurs. Elle pourra ainsi conserver son système de responsabilité solidaire, fortement soutenu par les organisations professionnelles et qui offre une protection maximale aux consommateurs. Il était en effet important de défendre cette position qui permet d'une part, de maintenir la relation du consommateur avec le détaillant qui est son interlocuteur direct et naturel, et d'autre part, de

conserver la structuration du marché français des voyages et le maintien de l'emploi au sein des 3700 agences de voyages françaises réparties sur l'ensemble du territoire. Il convient maintenant d'intégrer cette directive dans notre droit interne. Les services de la direction générale des entreprises (DGE) ont d'ores et déjà commencé la phase de consultation des professionnels du voyage afin de connaître leurs positions quant à la meilleure transposition possible de ce texte. Cette consultation se fera tout au long des travaux de transposition en droit interne, qui doit être effective au plus tard le 1er janvier 2018.

Données clés

Auteur : [Mme Marie-Lou Marcel](#)

Circonscription : Aveyron (2^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 73475

Rubrique : Tourisme et loisirs

Ministère interrogé : Commerce extérieur, tourisme et Français de l'étranger

Ministère attributaire : Commerce extérieur, tourisme et Français de l'étranger

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [3 février 2015](#), page 656

Réponse publiée au JO le : [5 juillet 2016](#), page 6307