



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Difficultés rencontrées par les agences de voyage en période de crise sanitaire

Question écrite n° 36721

Texte de la question

Mme Marie-Noëlle Battistel attire l'attention de M. le secrétaire d'État auprès du ministre de l'Europe et des affaires étrangères, chargé du tourisme, des Français de l'étranger et de la francophonie, sur les difficultés que rencontrent les agences de voyage depuis le début de la crise sanitaire. Après des signes encourageant de reprise enregistrés autour des fêtes de fin d'année et sur les premiers jours de l'année 2021, la rapide détérioration de la situation sanitaire et les mesures annoncées le 14 janvier 2021 par le Premier ministre ont douché les espoirs de reprise du secteur et reporté *sine die* les voyages d'agrément des Français. Actuellement, tout déplacement international est totalement et strictement déconseillé jusqu'à nouvel ordre. Le secteur est donc désormais à l'arrêt. Les professionnels sont conscients des aides mises en place pour leurs entreprises et des efforts du Gouvernement. Elles espèrent que leur situation sera prise en compte au même titre que les entreprises qui sont actuellement fermées administrativement. Elles demandent notamment la transformation des prêts garantis par l'État, obligations perpétuelles et portant un intérêt annuel ; de ne pas rechercher les contre-garanties sur les biens personnels des entrepreneurs dans le cas des défaillances des entreprises en dépôt de bilan directement liées à la crise du covid-19 ; de défendre les consommateurs et les professionnels contre les agissements et les éventuelles défaillances à venir des compagnies aériennes ; de trouver rapidement des solutions et des réponses pour les collaborateurs non salariés. Aussi, elle lui demande de bien vouloir préciser quelle est la position du Gouvernement sur ces sujets et de préciser ses intentions.

Texte de la réponse

Le secteur du tourisme est l'un des plus fortement touchés par la crise sanitaire. Les conséquences économiques de la pandémie ont particulièrement touché les professionnels de la filière. Conscient de cette situation, le Gouvernement a déployé un plan de soutien massif pour le secteur du tourisme qui concerne notamment les professionnels du voyage. Dès mars 2020, ce plan a amplifié les mesures décidées pour l'ensemble des secteurs de l'économie et les a approfondies au fil des évolutions de la crise sanitaire. Les représentants du secteur des agences de voyage participent au comité de filière tourisme. Grâce à ces échanges constants, les mesures de soutien pour les professionnels du secteur des agences de voyage sont adaptées aux besoins concrets de cette filière centrale de notre économie touristique. L'une des premières mesures spécifiques est la mise en place de l'ordonnance « avoirs », qui a permis aux voyagistes de ne pas rembourser les prestations annulées dans les délais habituels et de fournir aux clients des avoirs qui ne peuvent pas être remboursés avant 18 mois, avoirs valables pour des prestations équivalentes. D'autres mesures complémentaires de soutien ont été déployées puis renforcées au cours du temps pour le tourisme. Les entreprises du secteur des agences de voyage ont été placées dans la liste S1 des secteurs les plus durement touchés par les conséquences de la crise. Ces entreprises bénéficient du dispositif de la prise en charge à 100% de l'activité partielle versée à leurs salariés. Les professionnels de ce secteur ont bénéficié du prolongement de la prise en charge à 100% de l'activité partielle par l'État. Les entreprises des secteurs S1 et S1 bis et fermés administrativement continuent donc à bénéficier d'une activité partielle prise en charge à 100%. En juin, le zéro à charge sera maintenu pour l'ensemble du secteur S1 et S1 bis et fermés administrativement. A partir de

juillet, un reste à charge sera appliqué aux entreprises. Le fonds de solidarité a évolué au cours du temps, notamment quant aux montants et dans ses modalités d'accès pour les professionnels du tourisme. Depuis le début de ce mois, le fonds de solidarité indemnise partiellement les pertes de chiffre d'affaires, à raison de 40% des pertes de chiffre d'affaires en juin, 30% des pertes de chiffre d'affaires en juillet et 20% des pertes de chiffre d'affaires en août. Il sera accessible dès 10% de pertes de chiffre d'affaires au moins jusqu'à la fin de l'été 2021. Pour les agences de voyage et les voyagistes, faisant partie du secteur S1, mais n'ayant pas été fermées administrativement, les principales mesures applicables sont les suivantes : si elles ont perdu au moins la moitié de leur chiffre d'affaires, elles reçoivent une aide de 10 000 euros ou de 15% du chiffre d'affaires, si la baisse a été d'au moins 70%, l'aide peut alors représenter 20% du chiffre d'affaires. En outre, les entreprises dont le chiffre d'affaires est supérieur à un million d'euros mensuel ont désormais droit à la prise en charge de 70% de leurs coûts fixes. Ce dispositif coûts fixes inclut les congés payés des salariés en activité partielle et les frais de logement. Ils sont maintenus du mois de mai au mois d'août 2021 pour les entreprises éligibles. Concernant le prêt garanti par l'Etat, les entreprises pourront contracter un prêt jusqu'au 31 décembre 2021 au lieu du 30 juin 2021. Aucun remboursement n'est exigé la première année et l'amortissement du PGE peut être étalé entre une et cinq années supplémentaires, avec des taux pour les petites et moyennes entreprises négociés avec les banques françaises compris entre 1 et 2,5%, garantie de l'Etat comprise. Les entreprises qui le souhaitent pourront demander un nouveau différé de remboursement du capital d'un an, soit deux années au total de différé. La Fédération bancaire française s'est engagée à examiner avec bienveillance toutes les demandes de différés des entreprises qui en auraient besoin. Afin de soutenir l'emploi et permettre le retour au travail de salariés aujourd'hui en activité partielle, l'aide au paiement des cotisations et contributions sociales sera maintenue jusqu'au mois d'août 2021. Celle-ci concernera les entreprises de moins de 250 salariés des secteurs les plus affectés par la crise. Les entreprises de moins de 250 salariés des secteurs S1 et S1 bis perdant au moins 50% de leur chiffre d'affaires, ou les autres entreprises fermées administrativement et de moins de 50 salariés, continueront de bénéficier d'une exonération totale des cotisations et contributions de charges patronales et d'une aide au paiement de 20% du montant des rémunérations brutes des salariés. Pour les mois de juin, juillet et août, toutes les entreprises des secteurs S1 et S1 bis de moins de 250 salariés pourront bénéficier d'une aide au paiement des cotisations et contributions sociales. Celle-ci sera fixée à hauteur de 15% du montant des rémunérations brutes des salariés de leur masse salariale brute, et ce sans condition minimum de perte de chiffre d'affaires. Votre question aborde également des questions plus spécifiques qui méritent un développement particulier. Pour ce qui est de la garantie sur la contre-garantie donnée lors de la garantie prise par les opérateurs de voyages et de séjours (OVS) pour exercer leur activité, la nature de cette contre-garantie (biens personnels ou financiers) relève de la négociation entre l'OVS et son garant financier. Il s'agit d'une relation contractuelle dans laquelle l'Etat ne peut intervenir. S'agissant de la transformation des PGE en obligations perpétuelles, il est rappelé que le PGE est un prêt consenti par une banque à son client, contrat auquel l'Etat n'est pas partie, et que l'Etat ne peut donc pas d'autorité modifier. Il appartient à la banque de gérer sa créance garantie au mieux, en notant que comme n'importe quel prêt, le PGE peut faire l'objet de restructurations, par exemple dans le cadre d'une procédure collective comme la sauvegarde. Concernant les défaillances éventuelles des compagnies aériennes, le Gouvernement demeure pleinement conscient des limites de la réglementation applicable en ce qui concerne la protection des passagers ayant acheté un billet sans autre prestation (« vol sec »), et non couverts à ce titre par les dispositions protectrices de la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées. La situation actuelle, comme les faillites à l'automne dernier des compagnies françaises Aigle Azur et XL Airways, conduisent par conséquent à s'interroger sur les évolutions possibles en termes de protection des passagers aériens. Les services de la direction générale de l'aviation civile avec les autres ministères concernés, explorent actuellement les pistes d'amélioration envisageables sur un sujet qui a déjà fait l'objet d'échanges et de réflexions approfondies par le passé, y compris au plan européen. Aucune des solutions identifiées alors, parmi lesquelles la création d'un fonds général de réserve ou le recours à un dispositif d'assurance, n'avait pu être considérée comme pleinement satisfaisante pour l'ensemble des parties concernées (consommateurs, voyagistes, compagnies aériennes, assureurs et pouvoirs publics). Cela démontre la complexité de ce dossier comme la nécessité d'être innovant, tout particulièrement pour relancer les secteurs économiques les plus sévèrement touchés durant la période de crise sanitaire, et faire émerger des solutions favorables aux passagers et adaptées aux spécificités du secteur aérien. Des mécanismes assurantiels nouveaux pourraient ainsi, par exemple, être développés de même que le recours plus systématique à des

comptes séquestres. Dans le contexte très mondialisé et concurrentiel du transport aérien, et profondément bouleversé par la pandémie de Covid-19, c'est en priorité au niveau européen que devraient s'établir les règles correspondantes dans la perspective attendue de révision des conditions d'exploitation des services de transport aérien en Europe, lesquelles devront assurer un équilibre satisfaisant entre les légitimes intérêts des passagers et les contraintes des compagnies qui les transportent. Le Gouvernement sera, à cet égard, attentif à toute opportunité pouvant permettre d'engager la discussion sur ce dossier.

Données clés

Auteur : [Mme Marie-Noëlle Battistel](#)

Circonscription : Isère (4^e circonscription) - Socialistes et apparentés

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 36721

Rubrique : Tourisme et loisirs

Ministère interrogé : [Tourisme, Français de l'étranger et francophonie](#)

Ministère attributaire : [Tourisme, Français de l'étranger et francophonie](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [23 février 2021](#), page 1654

Réponse publiée au JO le : [15 juin 2021](#), page 4954