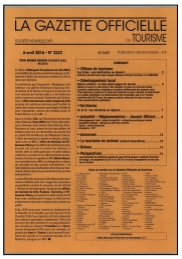
LA GAZETTE OFFICIELLE DU TOURISME
Périodicité : Hebdomadaire



Date : 06 AVRIL 16
Page de l'article : p.16

perspectives

Jean-Pierre Teyssier, médiateur Tourisme et Voyage, a présenté le rapport annuel de la **Médiation Tourisme et Voyage (MTV)**, le 17 mars 2016 dans le cadre du Salon mondial du tourisme. Rappelant que, depuis le 1er janvier 2016, le recours à une médiation sectorielle était devenu obligatoire, il s'est félicité que des acteurs d'envergure du tourisme et des services liés aux voyages aient fait le choix d'adhérer à la Médiation Tourisme et Voyage.

Armateurs de France, l'Union des transports publics et ferroviaires (UTPF) et la Fédération nationale des transports de voyageurs (FNTV) ont rejoint en 2015 les membres de MTV (FNAM, Snav, Ceto, UTP, Scara, Aéroports de Paris, Unosel, Easyjet, Union des Aéroports de France).

Depuis début 2016, les nouvelles adhésions se multiplient avec l'Union des aéroports français (UAF), l'Union des métiers et des industries de l'hôtellerie (UMIH), l'Union nationale des associations de tourisme et de plein air (Unat), le Syndicat national des espaces de loisirs, d'attractions et culturels (Snelac), les Casinos de France et le Groupement des exploitants professionnels du parachutisme (GEPP).

Début 2016, MTV a bénéficié d'une reconnaissance européenne avec l'évaluation et la notification à la Commission européenne par la nouvelle CECMC (commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation).

L'arrivée de nouveaux adhérents et une meilleure visibilité du dispositif grâce aux actions de promotion des pouvoirs publics, des associations de consommateurs et des médias, ont provoqué une augmentation du nombre de demandes de médiation de 20 % en 2015 par rapport à 2014. La démarche de promotion du dispositif auprès des consommateurs est obligatoire pour les professionnels depuis le 1er janvier 2016. La Médiation Tourisme et Voyage a pour champ de compétence les transports aériens, urbains et routiers, maritimes, l'hébergement, la prise en charge aéroportuaire, le voyage et le tourisme, la restauration et les loisirs.

Les préconisations de MTV sont de plus en plus suivies et le taux d'acceptation des avis du médiateur est à la hausse, passant de 89,66 % en 2014 à 92,24 % en 2015. Jean-Pierre Teyssier voit dans la généralisation de la médiation « sa reconnaissance comme outil de pacification et d'apaisement social, de plus en plus utilisé par les professionnels et les consommateurs ».

En 2015, la MTV a reçu 2705 demandes de médiation dont 900 dossiers non recevables (essentiellement pour des saisines concernant des professionnels non adhérents ou des procédures de saisine non respectées par le demandeur) ; 1 805 dossiers ont été ouverts et traités avec 1 449 avis rendus et 339 résolutions de litiges avant avis.

Les dossiers traités ont porté sur des vols secs (53,53 %), des forfaits (43,89 %), de l'hébergement sec (1,72 %), du transport sec hors aérien (0,45 %), de la location de voitures (0,33 %) et de la prise en charge aéroport (0,08 %). Le délai moyen dans lequel MTV émet une proposition de solution amiable est de 45 jours.

La Médiation Tourisme et Voyage, créée le 18 juillet 2011, est opérationnelle depuis le 1er janvier 2012 et gratuite pour le consommateur. Elle a pour but de permettre aux consommateurs et aux entreprises du secteur touristique et du voyage, signataires de la charte de la Médiation du Tourisme et du Voyage, de privilégier la résolution extra-judiciaire des litiges d'après-vente liés aux voyages à forfait, au transport sec de passagers, à l'hébergement, aux loisirs et à l'accueil aéroportuaire.

La charte indique notamment : « 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 ».

www.mtv.travel

Tous droits réservés à l'éditeur