



MEDIATION

MEDIATION TOURISME ET VOYAGE



La Médiation du Tourisme et du Voyage (MTV), créée le 18 juillet 2011, est opérationnelle depuis le 1er janvier 2012. Elle a pour but de permettre aux consommateurs et aux entreprises du secteur touristique et du voyage de privilégier la résolution extrajudiciaire des litiges d'après-vente liés aux voyages à forfait, aux transports secs de passagers, à l'hébergement, aux loisirs et l'accueil aéroportuaire. Cette médiation est gratuite pour le consommateur.

La Médiation Tourisme et Voyage regroupe la FNAM, le SETO, le SNAV, l'UTP, le SCARA, Aéroports

de Paris, l'UNOSEL, EasyJet, l'UMIH, Armateurs de France, la FNTV, l'Union des Aéroports de France, le SNELAC, l'UNAT, Casinos de France et le GEPP.

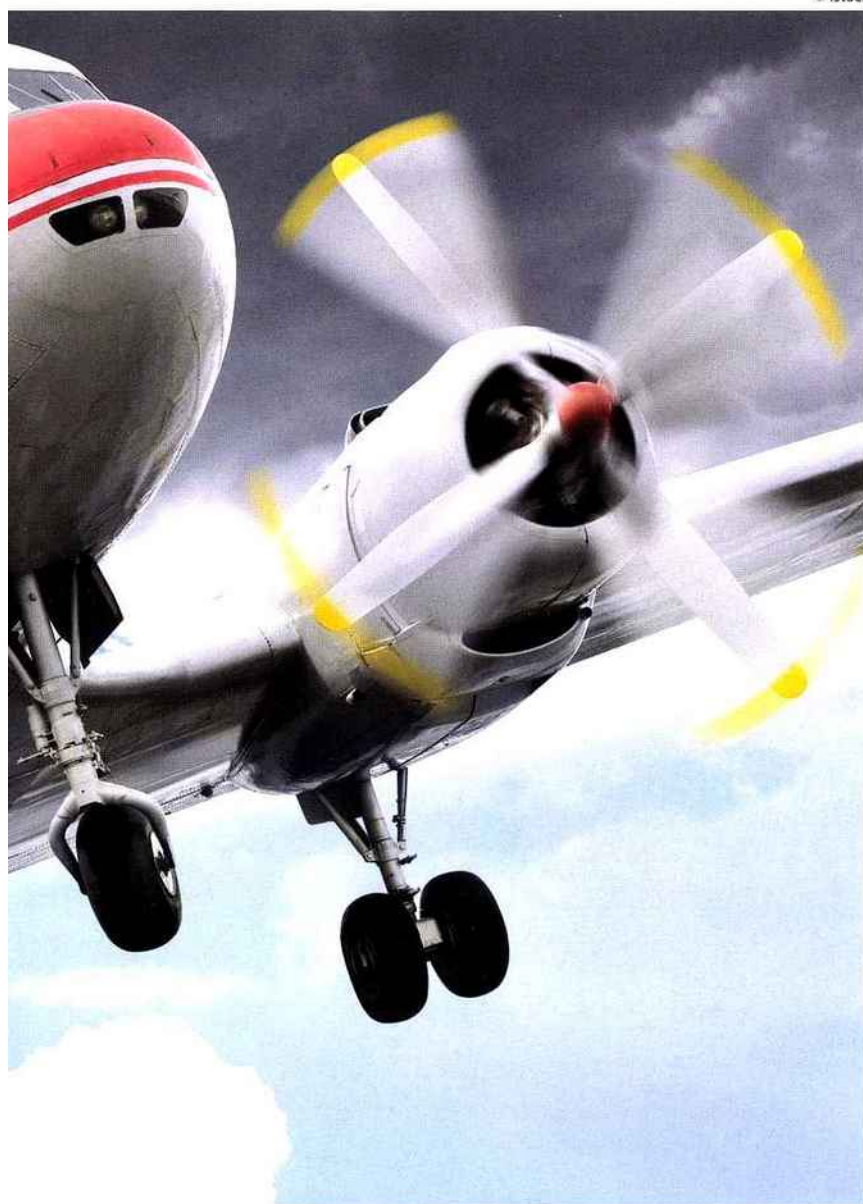
Dans le cadre du dernier Salon Mondial du Tourisme, Jean-Pierre TEYSSIER, le Médiateur du Tourisme et Voyage a présenté son rapport et le bilan de l'année 2015.

Toujours plus d'adhérents et une reconnaissance européenne

Rappelant que, depuis le 1er janvier 2016, le recours à une médiation sectorielle était devenu obligatoire,

Jean-Pierre TEYSSIER s'est félicité du choix d'acteurs d'envergure du tourisme et des services liés aux voyages d'adhérer à la Médiation Tourisme et Voyage (MTV) élargissant son champ de compétences et gage d'une vraie reconnaissance sectorielle.

Après Armateurs de France, l'Union des Transports Publics et Ferroviaires (UTPF) et de la Fédération Nationale des Transports de Voyageurs (FNTV) en 2015, ce sont 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



“On peut avoir des surprises avec certains vols...”

Fort d'un taux d'acceptation élevé de ses décisions de médiation (de 89,66% en 2014 à 92,24% en 2015), le Médiateur Jean-Pierre TEYSSIER a précisé qu'il voyait 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. Il est heureux que le secteur du tourisme, du voyage et du transport puisse bénéficier de cette procédure, à la pointe d'une société moderne.* »

La Médiation Tourisme et Voyage en quelques chiffres pour 2015

Rappelons que les champs de compétences de la Médiation Tourisme et Voyages couvrent le transport aérien, les transports urbains et routiers, le transport maritime, l'hébergement, la prise en charge aéroportuaire, voyage et tourisme, restauration et loisirs.

En 2015, la MTV a reçu 2705 demandes de médiation. 900 dossiers étaient non recevables (essentiellement pour des saisines concernant des professionnels non adhérents ou des procédures de saisine non respectées par le demandeur). 1805 dossiers ont été ouverts et traités, avec 1449 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%).

Loisirs, d'Attractions et Culturels (SNELAC), les Casinos de France et le Groupement des Exploitants Professionnels du Parachutisme (GEPP) qui ont adhéré à la MTV depuis début 2016 et sont venus ainsi rejoindre les premiers membres fondateurs.

Pour René-Marc CHIKLI, Président de l'Association MTV, présent lors de la conférence de presse « *ce sérieux et cette compétence, ont permis à notre Médiation sectorielle d'être parmi les premières à être évaluée et notifiée début 2016 à la Commission Européenne par la nouvelle CECMC (Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation)* »

Une meilleure visibilité et une obligation d'informations auprès du consommateur

L'arrivée des 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 mécaniquement une augmentation du nombre de demandes de médiation de 20% en 2015 par rapport à 2014. Cette démarche de promotion du dispositif auprès des consommateurs est par ailleurs obligatoire pour les professionnels depuis le 1^{er} janvier 2016.

Coordonnées de la Médiation
Tourisme et Voyage:

WWW.MTV.TRAVEL
MTV MÉDIATION TOURISME
VOYAGE
- BP 80 303 -
75823 PARIS CEDEX 17