



Ruby Sillam
Leclerc Voyages, Directrice
Administrative et Financière

« Lorsque la Médiation du Tourisme et du Voyage a été créée en 2011, j'attendais beaucoup de cette nouvelle institution. Je la considérais comme bénéfique au métier, même si ses ressources techniques et humaines étaient encore incertaines à l'époque.

Après avoir échangé avec le Médiateur, j'ai compris que MTV se conforme aux règles de fond et de forme imposées par la réglementation comme :

- Le statut d'indépendance du Médiateur.
- L'impartialité des traitements.
- La neutralité du dispositif de Médiation.
- La gratuité de la Médiation pour le requérant.
- Et surtout, des avis formulés par le Médiateur, pour chaque médiation, en droit et en équité.

J'avais alors demandé à la première équipe de MTV, que je salue au passage, d'intervenir dans une de nos Conventions nationales afin de faire connaître son rôle et son fonctionnement.

L'année 2014 a vu une évolution de la couverture des secteurs d'activités. Après les agences de voyages et les Tour-opérateurs, l'ensemble du secteur aérien a intégré MTV. Celle-ci fait maintenant partie intégrante de notre métier, tant à titre préventif que dans le cadre du traitement des réclamations clients.

Les réunions d'informations organisées par MTV sont devenues incontournables, pour les professionnels comme pour les associations de consommateurs.

Concernant LECLERC VOYAGES en particulier, les ateliers animés par Khalid El Wardi, Secrétaire Général de MTV, apportent une réelle plus-value à notre réseau dans sa relation clients. Il y fait partager son œil d'expert avec disponibilité, écoute et pédagogie.

Ainsi, les agences du réseau LECLERC VOYAGES voient généralement leur position confirmée en cas de médiation. Parallèlement, elles s'engagent le plus souvent à suivre l'avis juridique rendu par MTV, quelles que soient ses conclusions. Dans tous les cas, MTV permet un dialogue alternatif et constructif avec les consommateurs.

Aujourd'hui, nous connaissons une nouvelle réforme du Code du tourisme, entrée en vigueur au 1^{er} juillet dernier. Nous attendons donc encore beaucoup de MTV. Nous comptons notamment sur sa connaissance pratique et technique du métier, pour façonner avec pragmatisme le nouveau régime juridique de la vente de voyages.

En tout état de cause, notre secteur d'activité offre aux consommateurs et à notre réseau d'agences de voyages une solution efficace et pérenne dans la résolution de nos litiges d'après-vente, qui permet ainsi d'éviter si possible des procédures contentieuses longues et coûteuses. Félicitations à toute l'équipe de MTV pour sa compétence et son implication, et au Secrétaire Général pour sa disponibilité. »



Sabine Bonnaud
Unosel, Déléguée Générale

« L'Unosel adhère à la Médiation du Tourisme et du Voyage depuis 2013. C'est une grande avancée pour notre label en termes d'exigence et de confiance.

En effet, la Médiation nous permet de garantir aux clients une impartialité totale en cas de litige avec un de nos membres labellisés.

La gestion des litiges dans notre secteur d'activité est complexe, du fait que la prestation d'animation ou d'enseignement est intangible. Par ailleurs, la dimension émotionnelle est particulièrement importante lorsqu'il s'agit de mineurs.

Les parents comme les participants sont ainsi assurés de pouvoir faire appel à des experts objectifs.

Au-delà de son intervention ponctuelle sur les litiges, la Médiation du Tourisme aide nos membres à progresser pour mieux gérer en amont la relation client.

Ainsi lors de notre dernier congrès, Khalid El Wardi, Secrétaire Général de la Médiation du Tourisme et du Voyage, est intervenu sur la gestion des réclamations et la prévention des litiges.

L'intervention a été particulièrement appréciée et sera très prochainement renouvelée à la demande de nos membres.

Ce deuxième volet très opérationnel, aura pour objectif d'aider les organismes à optimiser leur dispositif interne de gestion des réclamations.

La Médiation du Tourisme s'inscrit ainsi pleinement dans notre volonté d'objectivité, de transparence et d'amélioration continue qui est le socle de notre label. »



Christian Mantei
Atout France, Directeur Général

« Ma réunion le 16 mai 2018 avec le Médiateur du Tourisme et du Voyage, Monsieur Jean-Pierre Teyssier, et son Secrétaire Général, Khalid El Wardi, a été l'occasion d'échanges intéressants sur les difficultés rencontrées dans le cadre de la réglementation des voyages mais également sur l'optimisation d'autres dispositifs, comme le classement hôtelier. Nous avons pu en particulier faire le point sur l'obligation pour les professionnels du voyage de proposer un dispositif de médiation à leurs clients.

Nous avons décidé ensemble qu'Atout France rappellerait sur son site Internet à compter du 1^{er} juillet 2018 la nécessité de se conformer à cette obligation et en informerait systématiquement les nouveaux opérateurs immatriculés ainsi que ceux en renouvellement par l'envoi d'une note jointe à leur certificat d'immatriculation.

Enfin, nous avons pu affiner avec la Médiation nos réponses aux clients ou opérateurs susceptibles de transmettre leurs réclamations. Nous leur rappelons en particulier qu'ils peuvent s'adresser à la Médiation du Tourisme et du Voyage sous certaines conditions et ainsi opter pour une résolution extrajudiciaire des litiges.

Je tiens à saluer la qualité du travail réalisé par les collaborateurs de la Médiation et les remercier pour leur écoute attentive et leurs précieux conseils. »