



# ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

## Situation difficile des agences de voyage

Question écrite n° 28475

### Texte de la question

Mme Virginie Duby-Muller interroge M. le ministre de l'économie et des finances sur la situation difficile des agences de voyage, à l'épreuve du covid-19. Le tourisme est évidemment très impacté par cette situation. Le secteur touristique européen, en plus de l'arrêt brutal de son activité qui représente 50 % du tourisme mondial et 342 milliards d'euros de bénéfice, est doublement lésé par les pratiques abusives des compagnies aériennes et de leur représentant l'IATA, qui, en dehors de toutes dérogations au règlement européen 261/2004 instituant le remboursement comme norme en cas d'annulation, soutient de nombreuses compagnies aériennes qui imposent à leurs clients et aux agences de voyages, lorsque le vol est annulé et non volé, des avoirs sur 12 mois non garantis. Cette politique entraîne évidemment un risque de non-utilisation de l'avoir, mais également un réel risque pour le consommateur ou le voyageur en cas de faillite de la compagnie aérienne. Les professionnels du secteur appellent aussi à la mise en place d'urgence d'un « fonds passagers » garantissant aussi bien les voyageurs que les voyagistes. Aussi, elle souhaite connaître son analyse sur ces propositions.

### Texte de la réponse

Les agences de voyages, tout comme les compagnies aériennes, sont confrontées depuis le début de la pandémie de Covid-19 à des annulations de vols et de séjours particulièrement massives, lesquelles ont généré un défi de trésorerie sans précédent, que vient renforcer le droit au remboursement en cas d'annulation prévu par la réglementation européenne. L'ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020 a permis, s'agissant des agences de voyages, de trouver un aménagement du droit au remboursement en prévoyant la possibilité de proposer, pour les prestations achetées dans le cadre d'un forfait touristique ou assimilé, des avoirs dont la durée de validité a été étendue, et remboursables à terme. Cette ordonnance a ainsi provisoirement permis d'alléger la charge pesant sur la trésorerie des agences de voyages. Par la suite, le Gouvernement a mis en place un plan de soutien d'une ampleur exceptionnelle à destination du secteur touristique, comportant de nombreuses mesures destinées à venir en aide aux entreprises du secteur. Les relations commerciales entre les agences de voyages, en leur qualité de distributeurs de billets, et les compagnies aériennes membres de l'Association du transport aérien international (IATA, qui regroupe près de 290 transporteurs aériens de par le monde) relèvent, quant à elles, de la liberté contractuelle. Ainsi en est-il notamment des dispositions relatives aux procédures de remboursement à la clientèle des titres de transport aérien émis par l'intermédiaire de ces agences et ultérieurement non utilisés ou honorés. Les pouvoirs publics continueront bien entendu à veiller à ce que l'ensemble des entreprises liées au tourisme, qu'il s'agisse des agences de voyages ou des compagnies aériennes, puisse faire face à la crise que nous traversons ; ils veilleront aussi à l'équilibre dans les relations entre les différents acteurs. C'est dans cet objectif que la France, avec d'autres Etats membres, a soutenu une proposition d'adaptation du règlement européen (CE) 261/2004 sur les droits des passagers aériens, pour permettre une possibilité de remboursement par les compagnies aériennes en priorité sous forme d'avoirs. Cette initiative, qui visait à apporter une réponse aux contraintes de trésorerie des compagnies aériennes, tout en fixant des critères harmonisés de nature à protéger efficacement les consommateurs dans l'hypothèse de défaillance ultérieure d'une compagnie ayant émis des avoirs, n'a cependant pas été suivie par la Commission

européenne. 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, voyageurs, 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 Virginie DUBY-MULLER](#)

**Circonscription :** Haute-Savoie (4<sup>e</sup> circonscription) - Les Républicains

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 28475

**Rubrique :** Tourisme et loisirs

**Ministère interrogé :** [Économie et finances](#)

**Ministère attributaire :** [Transports](#)

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [14 avril 2020](#), page 2749

**Réponse publiée au JO le :** [16 mars 2021](#), page 2399