



# ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

## Règlementation applicable aux agences de voyage

Question écrite n° 35292

### Texte de la question

M. Bernard Brochand 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 majeures que rencontrent les agences de voyage. Durement impactées par la crise de la covid-19 depuis le premier confinement de mars 2020, elles ont vu leur activité réduite à néant pour cause de fermeture des frontières, d'absence de touristes étrangers et de clients qui ne souhaitent pas réserver dans ce contexte. Elles ont pu bénéficier du fonds de solidarité qui est annoncé à ce jour jusqu'au mois de décembre 2020 et s'inquiètent de la poursuite de cette aide en 2021. En effet lorsque la situation sanitaire sera rétablie, leur activité en reprendra pas dans l'immédiat, les réservations pour les voyages se faisant le plus souvent plusieurs mois à l'avance. La réglementation leur impose une garantie financière pour couvrir la totalité des fonds déposés par leurs clients auprès d'un garant, le gérant de l'agence de voyage étant même caution à titre personnel. Mais cette responsabilité n'est pas partagée par les différents acteurs du tourisme, et notamment les compagnies aériennes. Les agences de voyage s'étonnent que les compagnies aériennes ne subissent pas les mêmes contraintes de garantie financière et puissent refuser de rembourser les billets d'avion annulés. Les agences de voyage seraient seules à rembourser à leur client la totalité du prix du voyage. Aussi il aimerait savoir quelles sont les mesures que prévoit le Gouvernement d'une part pour la continuation du fonds de solidarité sur 2021 et d'autre part sur l'application d'une réglementation plus équitable entre les agences et voyage et les compagnies aériennes.

### Texte de la réponse

Le Gouvernement est conscient que la crise actuelle fragilise les agences de voyage et, partant, est susceptible de se répercuter sur leurs garants, ou sur certains des garants. À ce titre, il faut rappeler que l'ordonnance dite « avoirs » du 25 mars 2020 a constitué une mesure, prise dans les délais les plus brefs, qui a desserré la contrainte financière. La profession a en effet subi un arrêt de son activité dès avant le confinement, du fait de la fermeture de nombreuses destinations étrangères. La profession n'aurait pas été en mesure de procéder à des remboursements simultanés. L'ordonnance 2020-315 du 25 mars 2020 a permis aux voyageurs de ne pas rembourser les prestations annulées (pour les annulations notifiées entre le 1er mars et le 15 septembre) 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. Non seulement cette mesure a été nécessaire aux agences de voyage mais aussi elle a été proportionnée à la crise. Selon les estimations, le montant total des avoirs émis avoisinerait le Md€. Cette mesure a donc évité à la profession de se heurter à un mur de trésorerie, et a donc évité des dépôts de bilan. Indirectement, l'ordonnance « avoirs » a permis de ne pas faire jouer la garantie financière, donc allégé les contraintes qui pèsent sur elle. Pour ce qui concerne le remboursement des billets d'avion annulés, la responsabilité du transporteur aérien est fixée par le règlement européen n° 261/2004 du 11 février 2004. Le transporteur aérien qui annule un vol doit donner au passager le choix entre un réacheminement vers sa destination finale et le remboursement du billet. Le remboursement, si c'est la solution retenue, peut, avec l'accord du passager, être sous forme d'un avoir. La réglementation européenne impose

également aux transporteurs aériens européens de présenter en permanence des garanties financières suffisantes pour assurer la solvabilité de leur exploitation. Du fait des annulations massives et soudaines générées par la crise sanitaire du COVID-19 d'une ampleur inédite, le respect des modalités et du délai de remboursement des vols annulés a rapidement posé un problème majeur aux compagnies aériennes, autant en ce qui concerne la disponibilité suffisante de trésorerie que la capacité opérationnelle pour traiter les demandes massives et simultanées de remboursement dans le délai prévu. Après que certains ont, dans un premier temps, limité leur offre initiale au choix entre la modification gratuite du billet et un avoir, la plupart des transporteurs aériens mettent bien désormais en œuvre le droit au remboursement du billet, dans la mesure où ils ne bénéficient pas de dispositions dérogatoires favorables similaires à celles de l'ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020.

## Données clés

**Auteur :** [M. Bernard Brochand](#)

**Circonscription :** Alpes-Maritimes (8<sup>e</sup> circonscription) - Les Républicains

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 35292

**Rubrique :** Tourisme et loisirs

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

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

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [22 décembre 2020](#), page 9420

**Réponse publiée au JO le :** [14 décembre 2021](#), page 8909