

## ORGANISER DES SEJOURS Introduction condensée des points développés

La mise en conformité avec la réglementation européenne a aboutie, depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2018, à un champ redimensionné de la loi, qui couvre désormais toutes les méthodes de vente :

En « pack forfaitaire », « au clic » sur recommandation, ou en renvoyant à un autre professionnel pour les prestations complémentaires, en paiement total ou différencié auprès des divers prestataires... bref, désormais, un professionnel qu'il commercialise ou qu'il préconise se situe dans le même champ réglementaire : Le document ci-après détaille ces nouvelles notions de « combinaison de voyage », « services de voyages » et « prestations de vente liées ».

Le sujet est à la fois complexe, nécessitant donc une lecture attentive, et particulièrement simple car ...le « plus de 24h » est réglementé, peu importe la façon de le vendre...

Les solutions existent, elles sont présentées dans ce document : Comme toute activité règlementée il y a des contraintes et des coûts, c'est incontournable.

Ce document n'a pas vocation à donner toutes les règles applicables par un opérateur de voyage mais à avertir ceux qui envisagent le développement de ce type d'activité. Il ne vous dispense pas de recherches personnelles sur la réglementation à appliquer si vous devenez opérateur.

De nombreux points restent flous et les réponses ne viendront qu'avec le temps et de potentiels contentieux.

Ne cherchez donc pas dans ce document comment contourner la réglementation mais plutôt comment avancer en cohérence avec ces nouvelles dispositions.

Nos professions ne sont pas le « cœur de cible » de ces changements qui visent bien plus les gros opérateurs mais , de fait, les professionnels du loisir sportif se retrouvent dans la boucle, il va falloir « faire avec ».

Bonne lecture et comme cela a été dit par d'autres « **Nouveau Code du tourisme : préparez-vous, ça va être costaud !** »

<https://www.tourhebdo.com/actualites/economie/nouveau-code-du-tourisme-preparez-vous-ca-va-etre-costaud-499521.php>



# ORGANISATION DE SÉJOURS ET VOYAGES, LA NOUVELLE RÉGLEMENTATION

## SOMMAIRE

- Rappel des textes en vigueur
- Ce que disait déjà la loi sur les activités concernées
- Ce que dit la nouvelle loi sur les méthodes de commercialisation
- Conséquence sur la nouvelle définition du « voyage à forfait » avec la « prestation de voyage liée » (2p)
- Comment me positionner : J'organise des séjours en France ou en « transfrontalier »
- Comment me positionner : J'organise des séjours et des voyages à l'étranger (2p)
- Ce qui reste à priori en dehors du champ de la loi
- Et le débours ?
- Conclusion

## Annexes

- Les démarches d'immatriculation
- Rappel express des règles à respecter,
- Présentation « simplifiée » des règles à respecter, issues de la nouvelle réglementation
- Les sanctions et risques en cas de non-respect de la réglementation

- Ce document est à jour au 01/09/2018 – Les nouvelles dispositions présentées sont entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2018. Ce document reste généraliste, il vous appartient donc, si vous exercez en tant qu'opérateur de voyage, de vous tenir informé à titre personnel des dispositions applicables,
- Sites de référence :
- <http://atout-france.fr/services/immatriculations-des-operateurs-de-voyages>
- <https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F23189>
- <https://www.afecreation.fr/cid96011/agent-de-voyages.html?&pid=316>
- <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Voyages-et-sejours-forfait>



# ORGANISER DES SÉJOURS OU DES VOYAGES

## RAPPEL DES TEXTES EN VIGUEUR

- Rappel préalable : L'organisation de ce type d'activité est fortement réglementée,
- Cette réglementation n'est pas nouvelle, et a, comme objectif premier, de protéger le consommateur. Elle existe depuis les années 50 et a connu quelques grandes étapes en 1975, 1992, 2010 puis très récemment (janvier 2018). Les dernières dispositions adaptent les normes aux évolutions du marché et nouvelles formes de commercialisation : Il va donc falloir être particulièrement vigilant sur la mise en place d'une telle activité, trop de rumeurs circulent depuis bien longtemps sur le sujet : Il est temps de remettre « les infos à plat »,
- **Textes en vigueur**
  - Loi 2009-888 du 22 juillet 2009 relative au développement et à la modernisation des activités touristiques, ses décrets d'application n°2009-1650 et 2009-1652 et circulaire du 29 décembre 2009 relative à la mise en œuvre des dispositions réglementaires
    - Arrêtés du 23 décembre 2009 relatifs
      - aux conditions de fixation de la garantie financière des agents de voyages et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours
      - aux conditions d'aptitude professionnelle des agents de voyage et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours
      - au montant des frais d'immatriculation des agents de voyage et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours et des exploitants de voitures de tourisme avec chauffeur
    - Ordonnance n° 2015-1682 du 17 décembre 2015 portant simplification de certains régimes d'autorisation préalable et de déclaration des entreprises et des professionnels
    - Décret n° 2015-1111 du 2 septembre 2015 relatif à la garantie financière et à la responsabilité civile professionnelle des agents de voyage et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours
  - Le décret n°2017-1871 du **29 décembre 2017** : Il vient préciser l'ordonnance du 20 décembre 2017 portant transposition en droit français de la directive du Parlement européen et du Conseil 2015/2308. Il sera suivi dans les prochaines semaines d'un arrêté du ministère du tourisme portant sur le modèle obligatoire de formulaires d'information à destination des voyageurs.



# Ce que disait déjà la loi sur les activités concernées

Vous êtes concerné par cette obligation pour toute activité consistant en l'organisation d'activités à caractère touristiques incluant des services de transports, d'hébergement, de restauration, de visites guidées ou l'organisation par vos soins de « forfaits touristiques », ou leur achat à des professionnels du tourisme,

La loi s'applique que la prestation se déroule localement ou à l'autre bout du monde, qu'elle soit très ponctuelle (même 1 fois/an) ou régulière, et quel que soit son mode de vente à partir du moment où vous en êtes l'organisateur,

Ci-dessous les 2 articles du Code du Tourisme sont parfaitement clairs : Les « forfaits tout compris » relèvent d'un article, mais aussi, et c'est le premier article des dispositions générales « toute participation à l'organisation d'un séjour, quelles soient les modalités de rémunération » :

**Le champ couvert par cette réglementation est donc extrêmement large...et s'élargit avec les nouvelles dispositions présentées en pages suivantes**

- Article L211-1 du Code du Tourisme Modifié par [Ordonnance n°2016-131 du 10 février 2016 - art. 6](#)
- 1.-Le présent chapitre s'applique aux personnes physiques ou morales qui se livrent ou apportent leur concours, quelles que soient les modalités de leur rémunération, aux opérations consistant en l'organisation ou la vente :
  - a) De voyages ou de séjours individuels ou collectifs ;
  - b) De services pouvant être fournis à l'occasion de voyages ou de séjours, notamment la délivrance de titres de transport, la réservation de chambres dans des établissements hôteliers ou dans des locaux d'hébergement touristique et la délivrance de bons d'hébergement ou de restauration ;
  - c) De services liés à l'accueil touristique, notamment l'organisation de visites de musées ou de monuments historiques.

.../...

- Article L211-2 du Code du Tourisme Modifié par [LOI n°2009-888 du 22 juillet 2009 - art. 1](#)
- Constitue un forfait touristique la prestation :
  - 1° Résultant de la combinaison préalable d'au moins deux opérations portant respectivement sur le transport, le logement ou d'autres services touristiques non accessoires au transport ou au logement et représentant une part significative dans le forfait ;
  - 2° Dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée ;
  - 3° Vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris.

« Petits » ou « Gros » la réglementation est la même, elle est contraignante et génère des coûts financiers, telle est la loi et on ne peut pas y déroger...Il s'agit donc de bien analyser ce que l'on veut faire afin de choisir la bonne solution ...Vous trouverez donc dans ce document les infos sur les procédures existantes pour travailler dans les règles, les solutions alternatives selon vos projets, les sanctions en cas de non-respect des textes.

**Pour commencer analysons ce que vous vendez et comment vous le vendez, avec les dernières nouveautés lourdes de conséquences sur le sujet,**



# Ce que dit la nouvelle loi sur les modalités de commercialisation

La grande nouveauté se situe ici et entraîne un très net élargissement du champ des opérations concernées par la réglementation.

## Séjours « packagés ». Pas de changement de définition

La proposition de séjours ou de voyage « tout compris », incluant votre prestation d'encadrement + de l'hébergement, des repas, du transport ...relève bien sûr de l'activité d'opérateur de voyage et cela que la vente se fasse en direct, par internet, par téléphone, bref tout moyen,

Depuis 2010, les « Box/Coffret Cadeau » relèvent elles aussi de ce régime,

## Séjours « sur demande », Durcissement des règles

Si à la demande d'un client vous mettez en place un circuit/séjour/voyage, bien que pour beaucoup d'entre vous çà ne soit pas évident, vous relevez aussi de cette réglementation :

En effet, comme annoncé dans le Code du tourisme en page précédente, vous « participez à l'organisation » : C'est vous qui connaissez les sites, les hébergeurs, les restaurateurs... et c'est vous qui les préconisez : Vous êtes incontestablement « l'organisateur ». [Ce point connaît un véritable renforcement avec la nouvelle notion de « prestations de voyage liées »](#)

Sauf à laisser libre choix intégral au client de son mode d'hébergement ou de restauration en vous contentant de le renvoyer à l'Office de Tourisme local, vous ne pourrez pas vous décharger de ce rôle en cas de problème ou d'insatisfaction du client,

Il va sans dire que dès que vous vous trouvez au-delà de la France ou de ses frontières, il n'est pas envisageable de considérer que le client peut être autonome,

## Prestations de voyage liées (nouveauté)

L'ordonnance adapte le droit à l'évolution des modes d'achats, notamment **lorsque des professionnels transmettent les données des voyageurs à d'autres professionnels ou bien lorsqu'ils facilitent, de manière ciblée, la conclusion de prestations de voyage supplémentaires** sur internet. Ce dernier cas définit les prestations de voyage liées.

- ILLUSTRATION : Sur le site de la SNCF (devenue opérateur de voyage) quand vous réservez un billet de train et que l'on vous propose de réserver aussi un hôtel ou de louer une voiture, il s'agit de prestations de voyage liées ([Pour plus de précision voir en page suivante car certes vous n'êtes pas la SNCF mais vous proposez souvent des hébergements ou des repas](#))

Dans ce cadre, les droits du voyageur seront mieux protégés en cas de mauvaise exécution des prestations ou en cas de circonstances exceptionnelles nécessitant une prise en charge (hébergement ou rapatriement).

Le nouvel article L.211-2 permet de définir le service pouvant faire partie ou non d'un forfait au sens de la Loi ou d'une prestation de voyages liées.

Il définit ce qu'est un service de voyage et ce qu'est un « forfait » dans sa nouvelle définition,



# Conséquence : Une nouvelle idée du "voyage à forfait réglementé »

Depuis 1990, le "forfait" était classiquement défini comme "la combinaison préalable d'au moins deux des éléments suivants, lorsqu'elle est vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris et lorsque cette prestation dépasse vingt-quatre heures ou inclut une nuitée" ([article 2](#)).

Seront désormais considérés comme des voyages à forfait ou assimilés car liés, la plupart des voyages réservés en ligne ou proposés par un prestataire, comprenant diverses parties telles que le transport de personnes, l'hébergement en hôtel ou encore une location de voiture. :

Le "forfait" est désormais considéré comme

**"la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage aux fins du même voyage ou séjour de vacances, si :**

"a) ces services sont **combinés par un seul professionnel, y compris à la demande du voyageur** ou conformément à son choix, avant qu'un contrat unique incluant tous ces services ne soit conclu ; ou b) indépendamment de l'éventuelle conclusion de contrats séparés avec des prestataires de services de voyage individuels, **ces services sont :**

- i) **achetés auprès d'un seul point de vente et ont été choisis avant** que le voyageur n'accepte de payer ; **OU**
- ii) proposés, vendus ou **facturés à un prix tout compris** ou à un prix total ; **OU**
- iii) annoncés **ou vendus sous la dénomination de " forfait "** ou sous une dénomination similaire ; **OU**
- iv) combinés après la conclusion d'un contrat par lequel un **professionnel autorise le voyageur à choisir parmi une sélection de différents types de services** de voyage ;
- v) **achetés auprès de professionnels distincts grâce à des procédures de réservation en ligne liées, lorsque le nom du voyageur, les modalités de paiement et l'adresse électronique sont transmis par le professionnel avec lequel le premier contrat est conclu avec un ou plusieurs autres professionnels et lorsqu'un contrat avec ce ou ces derniers est conclu au plus tard 24 heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage".**

la prestation de voyage liée se définit comme

"constitutive d'au moins **deux types différents de services** de voyage achetés aux fins du **même voyage ou séjour** de vacances, ne constituant pas un forfait entraînant la conclusion de **contrats séparés avec des prestataires de services** de voyage individuels, **si** un professionnel facilite :

a - à l'occasion d'une seule visite à son point de vente ou **d'une seule prise de contact** avec celui-ci, **le choix séparé et le paiement séparé de chaque service de voyage** par les voyageurs ;

ou

b - d'une manière ciblée, l'achat d'au moins un service de voyage supplémentaire auprès d'un autre professionnel lorsque le contrat avec cet autre professionnel **est conclu au plus tard 24 heures** après la confirmation de la réservation du premier service de voyage".

...traduction ... en page suivante



## Traduction ...

La loi englobe désormais plus de produits vendus et plus de vendeurs de ces produits :

En effet désormais on est aussi opérateurs de voyages, avec les obligations attachées, quand on vend « en pieuvre » ou « en chaîne », ce qu'on appelle aussi la « vente à portée de clic » : C'est la nouvelle notion de « prestations de vente liées (PVL) », qui se décline en 2 type de ventes :

**Vente « en pieuvre »** (Article L. 211-2 III 1) : Lorsque le client/voyageur achète des services à l'occasion d'une seule visite sur le site Internet/contact sur le point de vente/contact avec le pro **et les paie séparément.**

>>> j'ai indiqué à mon client où dormir, où manger ; il ne me paye pas mais paye en direct auprès du prestataire que je lui ai recommandé... je suis opérateur de voyage

**Vente en « chaîne »** (Article L.211-2 III 2) : Si le site Internet **facilite « de manière ciblée »** (lien) l'achat par le client/voyageur d'un autre service de voyage auprès d'un (ou de plusieurs) tiers, et que le deuxième contrat est conclu sous 24 heures.

>>> Via mon site je donne le lien d'un ou d'autres prestataires permettant au client de s'inscrire en lien avec ma prestation (hébergement, transport, repas...), je suis opérateur de voyage

### Donc il faut, pour savoir ce qu'il en est, se positionner dans les hypothèses suivantes :

- Je vends une prestation complète à un prix unique... pas de question à se poser je suis un opérateur de voyage
- Je ne vends pas directement une prestation à un prix unique mais mon client va constituer lui-même son forfait dans des options que je lui propose (séjour à la demande) ... je suis opérateur de voyage,
- Je ne vends pas directement une prestation à un prix unique mais mon client va réserver/payer les autres prestations via mon site/mes indications, il paye chacune des prestations directement à chacun des prestataires... je suis opérateur de voyage,

Les seules dispenses existantes sont « le voyage d'affaires », la vente « sèche » de moyens de transport, et, comme auparavant (Article L. 211-1 IV) : les personnes « qui ne proposent des forfaits, des services de voyage ou ne facilitent la conclusion de prestations de voyage liées **qu'à titre occasionnel**, dans un **but non lucratif** et pour **un groupe limité** de voyageurs uniquement ». **Ces trois conditions sont cumulatives.** >>> on parle ici des Clubs/Associations qui organisent en interne, pour leurs membres historiques, sans communication à l'extérieur, des séjours ou voyages. Ne cherchez pas, ce n'est pas applicable dans un contexte de clients.

**Le critère de la rémunération ne figure pas dans les nouveaux articles du code du tourisme.** Dans le nouvel article L. 211-1, il n'y a plus de référence à la rémunération :

Le champ d'application dépend de l'activité, et non de sa contrepartie >>> Ne faire aucune marge ni bénéfice sur la vente de prestation autres que la vôtre n'a aucun impact, vous êtes opérateur de voyage que cela vous rapporte de l'argent ou pas...



# Comment me positionner ? J'organise des prestations en France et « transfrontalières »

**Je peux faire une demande d'immatriculation en nom propre** (ex habilitation tourisme) et dans ce cas la garantie peut être mise en place notamment avec Groupama :

Pour les professionnels des loisirs sportifs dont le syndicat est rattaché à MMA, votre assureur sera en mesure de porter votre dossier auprès de Groupama (pour plus d'informations contact auprès de Maidais).

## **Pourquoi la notion de territoire Français/Transfrontalier ?**

Comme en début d'activité vous n'avez pas de données financières précises, on va en général se baser sur les risques encourus pour estimer la garantie : Sans prestations aériennes ou engagements couteux ou devant être très largement anticipés auprès de prestataires (comme c'est le cas sur les bateaux en Norvège ou en Antarctique par exemple), le coût de la garantie vous sera accessible, et les risques de mise en cause sur un défaut d'organisation du séjours seront moindres.

Dans ce cadre je fais une demande pour mettre en place MES séjours et circuits : Si besoin je peux être aidé par un confrère, si je suis blessé ou indisponible je ferais là aussi appel à un confrère mais ce type d'autorisation est avant tout destinée à votre propre activité de terrain

La garantie et la RC peuvent être souscrites pour un budget annuel de l'ordre de 700 à 800€, il importe donc de dégager à minima, cette marge sur les séjours organisés pour financer le coût de l'autorisation.

**Attention**, les obligations nombreuses et contraignantes s'appliquent de la même façon quelle que soit la destination, voir plus loin un aperçu des règles...opérateur de voyage est un métier à part entière, très différent de la conception/encadrement des séjours

**Autre point de vigilance** : 100% des recettes encaissées pour les séjours entrent dans le champ des recettes assujetties à la TVA, le seuil de 33 200€ de recettes peut être très vite atteint et modifier de ce fait vos contraintes comptables et fiscales,

**Il est donc, selon les cas, conseillé d'étudier les solutions offertes dans la partie suivantes concernant les voyages à l'étranger.**

**NB** : Avez-vous pensé à voir si votre Office de Tourisme n'est pas opérateur de voyage pour commercialiser vos produits de proximité ?





# Comment me positionner ?

## J'organise des prestations de voyages à l'étranger (2 pages)

La demande d'immatriculation en nom propre reste bien sur envisageable, en revanche selon les produits ou les destinations envisagées, il se peut que le coût de la garantie financière soit tel que cette solution ne s'avère pas possible.

Il y a alors diverses possibilités qui dépendront de :

- **Votre volume d'activité :**

Est-il nécessaire de se lancer dans des démarches pour organiser un voyage par an ?

- **Vos destinations :**

La gestion de l'aérien est bien plus complexe qu'il n'y paraît et laisser vos clients gérer en direct peut s'avérer catastrophique dans la mesure où, vous avez un devoir d'information de conseil sur les conséquences de l'utilisation de vols Low cost, les compagnies aériennes « black listées », les conséquences des annulations et report de vols ... bref toutes les contraintes sans avoir pris en charge les réservations de billets (ce qui vous donne plus de maîtrise de la situation).

Autre point complexe, la gestion de l'assistance/rapatriement : Vous devez vous assurer avant le départ, des conditions d'assurance de votre client mais connaissez-vous les couvertures et surtout les exclusions liées à vos activités et à leur lieu d'exercice de chaque contrat existant (CB notamment) ? Etes-vous en capacité d'être joignable ou de disposer d'une personne joignable en permanence en cas de besoin de contacter un client (pour l'avertir d'un décès dans sa famille par exemple) ? Savez-vous gérer un rapatriement sur une destination lointaine ?

**SI la réponse est favorable** aux questions ci-dessus, vous pouvez envisager de fonctionner en créant une association qui demandera sa propre immatriculation à Atout France, le coût de la garantie reste plus abordable que celui d'une société pour laquelle les montants se chiffrent à plusieurs 0 tant pour le capital de la société que pour le coût de la garantie financière :

### Attention

1/ Cette association ayant une activité « marchande » sera bien sûr fiscalisée comme une société et nécessitera donc les services d'un expert-comptable (TVA, Impôt/bénéfices et CFE)

2/ Une association ne peut faire de publicité, elle ne doit faire que de l'information : Pas d'envoi de fiches produits à un fichier client achetées à un tiers, pas de flyers sur les pare-brise de voiture ou de dépôt de brochures dans les boîtes aux lettres ; sur votre site internet il est nécessaire de cliquer sur une fiche produit pour en voir le détail, la page d'ouverture informe de vos activités mais ne présente pas un séjour dans son détail directement,

**Si vous ne pensez pas être en capacité de gérer cette logistique**, concentrez-vous sur votre cœur de métier, concevoir et encadrer, et travaillez avec un opérateur de voyage qui lui, saura gérer ces aspects,

Rapprochez-vous des agences de voyages locales, ou d'opérateurs plus spécialisés dans le « portage » de projet individuel (il en existe, pour plus d'information contactez Maidais),

**Vous aurez bien sûr, dans chacune de ces solutions, à construire votre projet, à le chiffrer, à préparer une fiche technique complète et ensuite à le présenter,**

L'opérateur partenaire va bien sûr aussi valider/revoir/infirmier l'ensemble du projet grâce à sa connaissance de la réglementation : Il met en jeu sa responsabilité civile c'est donc normal,

Votre fiche technique sera mise en page avec son entête, et vous serez présenté comme le référent technique.

Le client doit comprendre immédiatement que ce n'est pas à vous qu'il achète mais à un opérateur de voyage en règle : Si vous faites de l'information sur votre site par exemple, il faudra indiquer « en partenariat avec... » et que les documents d'information et/ou de réservation du voyage soient bien tous à en tête de l'opérateur avec qui vous travaillez,

Le client paye à l'opérateur, qui prendra une commission (de 7 à 25% selon les opérateurs), l'opérateur paye ou vous confie une caisse, pour régler les frais de séjours, ce qui restera constituant vos honoraires :

Chacun son métier, vous travaillez dans les règles et vos recettes ne seront constituées que de vos honoraires (voir alerte TVA de la page précédente)

## CE QUI RESTE EN DEHORS DU CHAMP DE CETTE LOI MAIS...

Globalement les seules prestations qui sont « hors champ » de cette loi Tourisme sont celles **qui durent moins de 24H** (exclues du champ de la loi par l'article 2 –a) de la Directive), **OU qui ne relèvent pas du « service de voyage »** : Ces prestations « sèches », non auto-produites (c'est-à-dire achetées à un tiers) **peuvent entrer dans le champ de la loi à certaines conditions :**

### Les services de voyage sont (selon la Directive Européenne) :

1. Le transport de passager par bus, train, bateau ou avion,
2. L'hébergement
3. La location (voiture ou motocyclettes) ; Les locations de vélo ou de bateau ne tombent pas sous cette catégorie mais sont des « autres services touristiques ».
4. **Tout autre service touristique** qui ne fait pas partie intégrante d'un des services susmentionnés : Exemple l'accès à des concerts, à des manifestations sportives, à des excursions ou à des parcs à thème, les visites guidées, les forfaits de remontée mécanique, la location de bateau, la location de vélo et la location d'équipements sportifs tels que le matériel de ski, ou les soins de bien-être.

### La question de la qualification juridique de ma prestation dépend donc de l'analyse suivante : Si je répond oui à chaque question je suis opérateur de voyage

1/ ma prestation dure plus de 24H ou comprend une nuitée (un hébergement), je passe au 2

2/ ma prestation se combine avec une prestation relevant du 1 ou du 2 ou du 3 et le 4, (la prestation d'encadrement se situe dans le 4) je passe au 3

3/ dans cette combinaison, est ce que la valeur de la prestation relevant du 4 (vous), représente plus de 25% du prix OU est-elle déterminante dans le choix de cette combinaison par le client > La réponse sera forcément OUI, le client vient pour vous...

- **Un encadrement à la journée avec une location de matériel facturée** : Je suis sur moins de 24h, je ne me situe pas dans le champ de la loi. De plus, le matériel est lié à l'activité, et rentre dans la catégorie des « autres services touristiques », comme votre encadrement : On a donc combiné MAIS pas entre le 1/2/3 et le 4 et sur moins de 24H ; la facturation du transport est interdite si vous transportez vous-même vos clients le transport est donc « auto produit » (il n'est pas acheté à un tiers),
- **Une sortie avec un repas** : J'ai commercialisé un encadrement avec un repas qui constitue un élément essentiel de ma prestation par sa qualité (gastronomique, fondue en raquette, découverte du terroir ... ma combinaison ne comporte que des éléments appartenant aux « autres services touristiques » : Je ne me situe pas dans la combinaison de service de voyage.
- **J'ai rajouté un bivouac** : Comme je n'ai pas acheté d'hébergement, je ne me situe à priori, toujours pas dans le champ de la loi... A affiner selon les contentieux ou commentaires ultérieurs,
  - **ATTENTION** Certes je ne relève pas de la réglementation de l'opérateur **MAIS JE SORS** quand même de la vente de **MA PRESTATION D'ENCADREMENT SEC** quand je rajoute de la location de matériel ou un repas ou un forfait de remontées mécaniques
  - **Je dois vérifier que je suis assuré en RC pro sur ces « revente de prestations » ET je n'oublie pas que selon comment je commercialise (refacturation des frais au prix exact distinctement annoncé ou pas) je ne vend plus un encadrement individuel exo de TVA mais une prestation complète qui rentre dans le champ des activités assujetties (si mes recettes assujetties dépassent 33 200€)**



# Et le « débours » ?

NDLR Pratique qui consiste à avancer des frais au client, à sa demande, et de lui refacturer cette/ces avances pour le prix exact et détaillé sur la facture

Si vous avez été attentif à la lecture des informations précédentes vous avez bien compris que cette solution, qui n'en était déjà pas une, est **désormais à oublier totalement dès que votre intervention va passer les 24h ou inclure une nuitée,**

Dans le cadre d'un service client et donc EXCLUSIVEMENT sur des prestations réalisées à la journée, vous pouvez avancer au client le prix du repas, de la location de matériel à un loueur extérieur, ou un forfait de remontée mécanique : **Une avance implique impérativement que le montant soit refacturé distinctement sur la facture ET pour le montant exact payé à ce titre,** Toute autre forme de facturation/paiement revient à proposition une prestation complète à la journée (voir alerte TVA à la page précédente).

Dans les pratiques diverses à oublier totalement aussi

...Le paiement en direct des prestations par les clients ou la mise en place d'une « caisse commune » : Toutes ces « pseudo organisations » relevaient déjà de « la participation à l'organisation, sous quelque forme que ce soit et quelque soit le mode de rémunération » dans l'ancienne version du texte, elles sont désormais forcément dans une des situations prévues par le nouveau texte,

Ne change rien non plus, un autre classique, le voyage sur lequel vous n'êtes « pas payé » mais pour lequel vos clients ont payés votre voyage, vos billets, vos hébergements ...En réalité vous êtes bien payé, sous forme d'un avantage en nature qui consiste à payer pour vous au lieu de vous payer directement,

Ne pas faire de bénéfice sur les prestations annexes ne vous en rend pas moins « organisateur » dès que vous avez déterminé où on va, où on dors, où on mange ...vous êtes aussi organisateur même si vous ne partez « qu'avec des clients connus de longue date »...ça ne change rien

Pour mémoire quand même, l'enjeu est certes l'exercice légal/illégal du métier d'opérateur de voyage mais avant tout prenez conscience que : Être qualifié d'opérateur, sans être immatriculé, c'est se voir quand même imposer la réglementation qui prévoit la **responsabilité de plein droit** de l'opérateur **sur toutes les prestations du séjour ou du voyage et sur l'intégrité physique du client :**

**Vous n'êtes pas assuré en RC pro organisateur si vous n'êtes pas immatriculé .**

Travailler en « bricolant » c'est travailler SANS RESPONSABILITE CIVILE.



# CONCLUSION

---

- ... Ce document vous aura alerté sur les risques de travailler « en dehors des clous » ; Il y aurait eu encore de quoi alimenter 2 ou 3 pages de décisions qui illustrent le décalage entre l'approche du métier d'enseignement, et des responsabilités qui peuvent être engagées sur une prestation « sèche » et le changement complet des responsabilités encourues dès qu'on franchi la ligne de « l'opérateur », comme les obligations d'information, le devoir de conseil, les changements intervenus dans les prestations proposées... voir les annexes.
- Le ton s'est durcit en ce début 2018 donc il est inutile de compter sur un assouplissement des textes. Chercher à les contourner ou a les interpréter revient à jouer à un jeu extrêmement dangereux : Le seul vrai risque financier dans vos activités est celui du défaut de responsabilité civile, et ici on peut parler de dizaines, centaines, milliers voir million(s) d'€,
- Un accident avec un client en journée peut aboutir à une absence de responsabilité de votre part, un même accident en séjour (ou requalifié comme tel par le juge) et vous serez responsable ... et non assuré,
- Vous avez pu lire que des solutions existent, à titre personnel, grâce aux outils mis en place par vos instances professionnelles, par le biais des entités « voyages » des Bureaux/Ecoles, en collaboration avec des OT ou des opérateurs : Elles ont toutes un coût mais c'est celui de votre sérénité financière...
- N'hésitez pas à contacter votre syndicat professionnel, et ou Anne NOIRET sur Maidais pour compléter ces informations,



# Devenir Opérateur - Les démarches d'immatriculation

<http://atout-france.fr/services/immatriculations-des-operateurs-de-voyages>

- Il est nécessaire de déposer en ligne un dossier concernant 2 pré requis : La nécessité d'une assurance professionnelle et d'une garantie financière, il n'est plus nécessaire depuis 2016, de justifier d'une aptitude professionnelle ou d'un diplôme.
- **La responsabilité civile professionnelle « organisateur »** : Indispensable pour obtenir l'immatriculation, cette assurance intervient dans un contexte très particulier : En effet l'article **L.211-16** prévoit la **responsabilité de plein droit** des professionnels organisateur ou détaillants, L'article **L.211-17** traite des droits à dommages et intérêts du voyageur et aux droits à réduction de prix selon les circonstances. L'article **L.211-17-1** traite de l'aide appropriée à apporter par le professionnel au voyageur en difficulté « dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances », L'article **L.211-17-2** rappelle que le professionnel est responsable des erreurs dues aux défauts techniques de son système de réservation et des erreurs commises au cours de la procédure de réservation...etc.

Bref et en raccourci le principe est que l'opérateur à tort, et c'est sa responsabilité civile qui va intervenir, à charge pour l'opérateur ensuite de se retourner le cas échéant contre ses prestataires : Le client, et c'est la base de cette réglementation, n'a qu'un interlocuteur s'il n'est pas satisfait : L'opérateur,

- **La garantie financière** : Auparavant mise en place sur des montants calculés sur les chiffres d'affaires à hauteur de 10% avec des minima de 15000€ (pour les gestionnaires d'activités de loisirs et les hébergeurs) 30 000€ pour les associations et 200 000€ pour les sociétés, Les modalités ont été revues depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016 : Le principe reste donc d'une garantie MAIS désormais le garant s'engage à prendre en charge (si besoin en cas de cessation de paiement) 100% des sommes versées en acompte par les clients et l'ensemble des dettes auprès de vos prestataires (hébergements/transports ...) et cela ... sans limite !

Il devient donc plus compliqué de trouver un garant, et le calcul sera fonction d'éléments comptables précis qu'il vous faudra être capable de présenter et de justifier. La majorité des opérateurs sur ce marché ont cessé de proposer des garanties compte tenu des risques, reste principalement : GROUPAMA ASSURANCE-CRÉDIT & CAUTION – APST - ATRADIUS CREDITO Y CAUCION S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS et quelques banques,

Concrètement : Vous devez transmettre le formulaire mis en ligne sur le site d'Atout France par courriel à [immatriculation@atout-france.fr](mailto:immatriculation@atout-france.fr) accompagné des **pièces justificatives** de l'assurance de responsabilité civile professionnelle et de la garantie financière et vous acquitter de vos **frais d'immatriculation**. (100€)

Le calendrier des réunions de la commission est en ligne sur le site.



# Rappel « express » des règles minimales à respecter

Pour plus de détails sur les droits des voyageurs en général (et donc ce sur quoi ils peuvent vous mettre en cause), consulter

- sur le site de l'INC [fiche pratique J 219](#) intitulée "Les agences de voyage et la vente de forfaits touristiques »

- sur le site de la DDCCRF <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Voyages-et-sejoursforfait> qui liste LES 13 POINTS OBLIGATOIRES DE L'INFORMATION PREALABLE ECRITE – LES 21 POINTS OBLIGATOIRES DU CONTRAT DE VOYAGE

- Lorsqu'un consommateur achète un voyage organisé, il dispose de droits issus de la [Directive du 13 juin 1990](#) concernant les voyages, vacances et circuits à forfait tels que :
- Recevoir toutes les informations nécessaires avant de signer le contrat ;
- Pouvoir engager la responsabilité d'au moins une partie quant à la bonne exécution de tous les services inclus dans le forfait ;
- Disposer d'un numéro d'urgence à appeler en cas de problème ;
- Pouvoir céder sa réservation à un tiers en cas d'impossibilité de partir ;
- Ne pas pouvoir modifier le prix du voyage à moins de vingt jours du départ ;
- Pouvoir annuler le contrat et obtenir un remboursement si un élément essentiel du forfait a été modifié ;
- Pouvoir obtenir un remboursement et, souvent, un dédommagement si le voyageur annule le voyage avant la date du départ ;
- Pouvoir bénéficier d'arrangements appropriés en l'absence de certains services inclus dans le forfait, et ce, sans supplément de prix, pour permettre la poursuite des vacances ;
- Se voir fournir une assistance rapide en cas de difficultés ;
- Obtenir un remboursement en cas de faillite du voyageur et si le voyage a déjà commencé, un rapatriement.

## • **APERCU DES NOUVELLES DISPOSITIONS AU 01/07/2018**

- La protection du voyageur est améliorée avant son départ par un renforcement de l'information précontractuelle et contractuelle incombant au professionnel : Il est obligatoire désormais d'utiliser l'un des modèles de formulaires présentés en annexe de l'arrêté du 01/03/20187 (<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2018/3/1/ECOI1801883A/jo/texte>)
- En cours de voyage, le voyageur peut désormais remédier lui-même à la non-conformité de la prestation qu'il a achetée (art. L.211-16-IV) si le professionnel ne le fait pas lui-même, et demander à ce dernier le remboursement des sommes dépensées.
- Le voyageur peut résilier à tout moment son contrat, moyennant des pénalités objectivables.
- Le voyageur est mieux protégé en cas de survenance brutale de catastrophes ou de conflits : il peut alors résilier sans pénalités son voyage avant le départ, ou pendant le voyage bénéficier d'un hébergement aux frais du professionnel jusqu'à 3 jours, dans l'attente du retour.
- Précisions En cas d'annulation pour raisons de sécurité : Actes de terrorisme, tremblement de terre, accident nucléaire... Si tout prouve que ce danger est bien réel, et notamment si le ministère des Affaires étrangères dissuade les touristes de se rendre dans ce pays, le client pourra invoquer la force majeure pour annuler le voyage. Dans ce cas, l'opérateur doit rembourser les sommes avancées et ne peut exiger de pénalités. Si l'opérateur estime que les craintes ne sont pas fondées à la date où elles sont formulées, il réclamera la pénalité prévue par le contrat en cas de désistement. Si, finalement, le risque s'est réalisé (voyage annulé suite à la dégradation brutale de la situation dans le pays de destination), le client est en droit de plaider sa bonne intuition et de réclamer le remboursement intégral des sommes versées



# Présentation « simplifiée » de dispositions issues de la nouvelle Directive 2015/2302

L'article **R.211-3-1** ajoute les coordonnées électroniques et téléphoniques et l'adresse géographique du vendeur dans les mentions devant figurer sur les documents pré-contractuels et contractuels du vendeur.

L'article **R.211-4** (information pré-contractuelle) ajoute : Les **périodes de séjour** avec les dates et le nombre de nuitées - les **horaires** lorsqu'ils sont connus ou les heures approximatives de départ et de retour si les horaires ne sont pas connus - La **durée** et le **lieu des escales** et des **correspondances** - Si le service de voyage est fourni dans le cadre d'un voyage en **groupe**, la **taille** approximative du groupe - Lorsque le service fourni repose sur une communication verbale efficace, la **langue** dans laquelle le service sera fourni - Des informations sur le fait que le voyage ou le séjour est, d'une manière générale, **adapté aux personnes à mobilité réduite** - A la demande du voyageur les informations sur l'**adéquation** du voyage ou du séjour **à ses besoins** - La **dénomination sociale et la localisation géographique**, les coordonnées téléphoniques et électroniques de l'**organisateur** et du **détaillant** - Le **prix total** incluant les taxes, les frais, les redevances ou autres coûts supplémentaires et quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat une indication du type de coûts que le voyageur pourrait être amené à supporter ; A défaut de ces informations, dont la charge de la preuve repose sur le détaillant et l'organisateur, il ne pourra pas être demandé de coût supplémentaire au voyageur (L.211-9)- Les modalités de paiement, le montant de l'acompte, le calendrier des paiements ou les **garanties financières** demandées au voyageur - Les conditions de souscription d'un **contrat d'assurance** couvrant les frais en cas de résolution du contrat et éventuellement d'assistance et de rapatriement

• Pour ce qui concerne les **formalités**, il ne s'agit plus que « **d'informations générales concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que les renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination** ». Il n'y a plus de *distingo* entre ressortissants de l'UE et autres nationalités. Il ne s'agit plus non plus d'une information précise telle que prévue jusqu'à présent sur les conditions de franchissement des frontières, mais d'une « information générale ». Par conséquent, les contentieux existants aujourd'hui portant sur le défaut d'information sur les formalités à accomplir vont progressivement disparaître dès lors qu'une information générale aura été donnée.

• Les **frais de résolution appropriés** ou les **frais de résolution standard**. Les professionnels opteront majoritairement pour une grille de frais standard proposée par les organismes professionnels type SETO ou Entreprises du Voyage.

L'ensemble des informations pré-contractuelles sera porté à la connaissance du voyageur par le biais d'un **formulaire** établi par arrêté conjoint du ministre du tourisme et de celui chargé de l'économie et des finances. L'utilisation de ce formulaire est ainsi rendu obligatoire. L'arrêté devra préciser les **informations obligatoires** à communiquer au voyageur en cas de **vente par téléphone**.

L'article **R.211-5** liste les informations pré-contractuelles qui ne peuvent être modifiées que si les parties en sont convenues selon les modalités prévues à l'article L.211-9.

L'article **R.211-6** qui traite des informations contenues au contrat rappelle que toutes les informations listées à R.211-4 doivent figurer au contrat et sont complétées par les informations suivantes : Les **exigences particulières** du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées - La mention selon laquelle l'organisateur et le détaillant sont **responsables** de la bonne exécution de tous les services de voyage prévus au contrat (L.211-16) et doivent apporter une **aide** si le voyageur se trouve en difficulté (L.211-17-1) - Le nom et l'adresse géographique du **garant financier**; - Les coordonnées complètes du **représentant local** ou du **point de contact** permettant au voyageur de contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant, **communiquer** avec lui, **demandeur une aide** ou **se plaindre** de toute non-conformité - La mention de ce que le voyageur doit **signaler toute non-conformité** conformément à au II de L.211-16 - Les informations permettant de **contacter directement le mineur** voyageant non accompagné - Les informations sur les procédures internes de **traitement des plaintes**, sur les mécanismes de **règlement extrajudiciaire des litiges** et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges - Les informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur ; Toutes ces informations sont fournies au voyageur dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait en cas de succession de contrats différents.

L'article **R.211-7** est modifié par la **suppression du délai de quinze jours pour l'information du vendeur par l'acheteur de la cession du contrat dans l'hypothèse d'une croisière**. Désormais le délai pour toute prestation forfait ou croisière est de **7 jours**, sauf conditions plus favorables au voyageur.

L'article **R.211-8** rappelle les **modalités de révision du prix** à la hausse comme à la baisse. Il précise qu'en cas de baisse du prix, l'organisateur ou le détaillant a la possibilité de déduire du remboursement au voyageur ses **dépenses administratives réelles** dont il devra alors justifier à la demande du voyageur.

L'article **R.211-9** (pendant réglementaire de L.211-13 dernier alinéa portant sur les modifications avant le départ) est modifié : la **hausse significative de prix est fixée à 8%** : passé ce pourcentage elle devient une modification d'un élément substantiel du contrat. Il précise les obligations d'information du voyageur par le vendeur. Il précise également que cette disposition peut être utilisée lorsqu'avant le départ les demandes particulières du voyageur ne peuvent être fournies. Il fixe le **délai de remboursement** en cas de refus des modifications proposées au voyageur à **quatorze jours**.

L'article **R.211-10** rappelle les obligations en cas de résolution du contrat et notamment le paiement par le détaillant ou l'organisateur de l'indemnité égale à celle que le voyageur aurait payée si la résolution avait été de son fait. L'obligation de rembourser dans les quatorze jours.

L'article **R.211-11** précise que l'aide prévue à l'article L.211-17-1 n'est pas gratuite si la difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou résulte de sa négligence et qu'elle peut être facturée au voyageur et il en détermine la consistance (services de santé, autorités locales, autorités consulaires, fourniture de moyens de communication, trouver d'autres prestations de voyage). En cas de facturation des frais résultant de cette aide par l'organisateur ou le détaillant le prix facturé ne peut en aucun cas dépasser les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

Ces dispositions remplacent la section II du titre I<sup>er</sup> du livre II du code du tourisme.





# Les sanctions et les risques en cas de non respect des règles

- Organiser des activités à caractère touristique sans justifier de l'immatriculation tourisme est puni par (Code du tourisme (art. L.211-23)) :
  - six mois d'emprisonnement
  - une amende de 7 500 €

... Mais ce risque n'est rien à côté de celui qui est pris par celui qui pourrait être considéré comme organisateur alors qu'il n'est pas immatriculé et donc qu'il n'est pas assuré : La responsabilité de plein droit s'applique potentiellement à « l'opérateur » immatriculé ou pas, n'oublions pas que l'objectif est la protection du consommateur,

**Cette responsabilité s'étend bien au-delà de ce que les professionnels de l'enseignement sportif connaissent habituellement** et L'ASSUREUR DU PRO NE COUVRIRA PAS LE PRO DEVENU OPERATEUR, Il pourra être responsable alors même qu'il n'a commis aucune faute. La responsabilité existe aussi si l'une des prestations vendues ne peut pas être exécutée. Et ce, même s'il y a eu recours à un prestataire et qu'il est en cause : Quelques illustrations ci-dessous :

## • **L'opérateur est responsable de la sécurité de ses clients :**

- Une agence de voyages qui avait vendu un forfait touristique a, par exemple, été déclarée responsable à la suite d'un accident ayant entraîné la mort d'un homme, lors d'un stage collectif de ski de randonnée. Et ce, alors même que le guide auquel elle avait fait appel n'avait commis aucune faute (cass. civ. 1re du 13.12.05, ). La responsabilité d'un voyageur a également été retenue dans le cas d'une touriste qui avait fait une chute dans l'escalier de son hôtel lors de son séjour, bien qu'elle n'ait pas pu apporter la preuve d'un défaut de cet escalier (cass. civ. 1re du 2.11.05). De même, les agences de voyages ont été mises en cause dans les affaires suivantes. Dans l'une, la cliente était tombée en enjambant une rigole lors de la visite d'une palmeraie organisée dans le cadre du séjour (CA de Paris du 5.3.12, n° 08/01507). Dans l'autre, un groupe de vacanciers avait été atteint de gastro-entérite sur un bateau, pendant une croisière, et l'agence de voyages était incapable de prouver que la maladie avait été contractée avant la montée à bord ou à l'occasion d'une excursion non prévue par le contrat (cass. civ. 1re du 15.12.11, n° 10-10585).
- **L'opérateur est responsable de plein droit à l'égard de ses clients, même s'il démontre qu'il n'a commis aucune faute. Seule la preuve d'une faute de l'acheteur ou un cas de force majeure, c'est-à-dire un fait « imprévisible et insurmontable », étranger aux prestations, lui permettent de se décharger de cette responsabilité (art. L 211-16 du code du tourisme). Mais les tribunaux admettent rarement ces cas.**

## • **Un cas de force majeure peut exonérer l'agence ...mais voir ci-dessous...**

- Les juges considèrent qu'un accident provoqué par un tiers ne constitue **pas** un événement imprévisible et insurmontable, qu'il s'agisse d'un accident de VTT dû à la manœuvre soudaine d'un bus (CA de Paris du 6.9.10,) ou d'une collision entre un bateau à moteur et un nageur dans un endroit touristique (CA de Paris du 11.2.13, précité p. 90). Les tribunaux ont aussi conclu qu'une grève déclenchée dans un hôtel 4 jours avant le début du séjour n'était **pas** un cas de force majeure. Elle était imprévisible, mais pas insurmontable. (CA de Paris du 10.5.12, n° 09/14670). En revanche, la décision des autorités allemandes de fermer sans préavis leur espace aérien le jour du vol constitue bien un fait imprévisible et insurmontable (CA de Paris du 31.3.11, n° 09/01002). Une éruption volcanique est aussi un cas de force majeure, **mais** elle ne dispense pas l'agence de rembourser les frais d'hébergement supplémentaires engagés par des touristes bloqués par la fermeture de l'espace aérien (cass. civ. 1re du 8.3.12, n° 10-25913).

## • **La faute du client peut aussi être invoquée...mais voir ci-dessous...**

- Les juges ont **refusé** de retenir la responsabilité d'une touriste qui avait fait une chute lors d'une randonnée adaptée à son niveau et à propos de laquelle la plaquette de l'agence ne faisait mention d'aucune difficulté, dès lors que la cliente n'avait commis aucune faute (CA de Paris du 16.6.09, n° 08/24149). En revanche, ils ont reconnu **la faute partagée** de l'agence et de son client dans une affaire où le voyageur n'avait pas confirmé son vol 72 h avant le départ comme convenu, et ne s'était donc pas aperçu qu'il avait été annulé (CA de Paris du 20.1.12,).

