

	Atelier de développement « Loi Novelli »	6 mai 2010 Espace St Laurent Wasselonne
INTERVENTION de Valérie Boned, juriste au SNAV (Syndicat National des Agents de Voyages)		

Introduction

La profession d'agent de voyages représente plus de 33 000 salariés répartis dans plus de 3 600 entreprises. Le profil type est plutôt jeune (env. 30% a moins de 30 ans) et majoritairement féminin (env. 75%).

Le secteur du voyage couvre 3 types de profession :

- Producteur : tours operators
- Distributeur : agences de voyages (out going)
- Réceptif : agences de voyages (in coming)

Ces professions sont réparties en 3 activités : le tourisme et les loisirs (voyages d'agrément), le tourisme d'affaires (incentive, séminaires, congrès etc) et l'événementiel.

I) Un marché en pleine mutation

Valérie Boned remet ensuite en contexte les profondes modifications que connaît ce secteur d'activités :

- la **disparition de la commission** accordée autrefois par les compagnies aériennes ainsi que le **développement des compagnies low cost** (pour lesquelles le client ne fait pas appel à un professionnel du voyage pour réserver) ;
- **l'émergence d'internet et de l'e-tourisme** avec l'achat de voyages en ligne et l'apparition de **nouveaux acteurs** (notamment les « purs players »*) ;
- des **métiers de moins en moins sectorisés** (les producteurs deviennent aussi des distributeurs) ;
- **l'ère du « consomm'acteur »**, le consommateur réserve l'intégralité de son séjour grâce à internet chez lui sans l'aide et les conseils d'un agent de voyages ;
- une **saisonnalité de moins en moins marquée** avec la fragmentation des congés et des habitudes de consommation profondément modifiées (**Ventes de Dernière Minute**). Il y a 10 ans, un client qui réservait un voyage 1 mois à l'avance pouvait être considéré comme une réservation « tardive ». Aujourd'hui c'est l'inverse !
- et bien entendu ce qui nous intéresse aujourd'hui : une activité soumise à **une nouvelle réglementation**.

** Purs players : désigne une entreprise ayant démarré et exerçant son activité uniquement sur internet. Ce terme peut s'appliquer au commerce électronique, le pure player ne proposant aucun magasin où ses clients pourraient venir physiquement effectuer leurs achats.*

II) Les origines de cette nouvelle réglementation

Dans le contexte européen, la France comme tous les autres Etats membres de l'Union dépendent des lois votées au sein du Parlement Européen. Les Etats membres doivent transposer ces lois dans le droit du pays.

La nouvelle réglementation en matière de ventes de séjour est à replacer dans ce contexte communautaire.

En effet, cette nouvelle législation n'est en fait que la transposition de la Directive Services (appelée également Directive « Bolkestein ») adoptée le 12 décembre 2006.

La France avait 3 ans pour transposer cette directive dans le droit français et c'est donc à présent chose faite.

2.1. Que prévoit la Directive Services ?

La Directive prévoit la libéralisation des services et modifie marginalement la législation sur le marché des services au sein de la Communauté européenne, en simplifiant pour un prestataire de services d'un Etat membre les conditions dans lesquelles il peut opérer dans un autre Etat membre.

Cette même Directive avait suscité un fort mécontentement à l'époque en Europe. (*ndrl : stigmatisation de la concurrence des « plombiers polonais » qui de fait auraient le droit d'exercer en dehors de leur pays à des prix plus compétitifs*)

On entre dans l'ère de la libéralisation et de la déréglementation.

Plus précisément dans le domaine de la vente de voyages, il s'agit en l'occurrence de **supprimer le principe d'exclusivité de la profession d'agent de voyages** et d'ouvrir l'activité à tout opérateur qui le souhaite sans qu'il ait l'obligation d'avoir un lien avec le tourisme, dès lors qu'il respecte les règles qui régissent cette activité. Et réciproquement, un agent de voyages n'aura plus obligation de se livrer exclusivement à la vente de voyages.

2.2. Le champ de la Loi

(Règlements les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours)

Article L211-1 [En savoir plus sur cet article...](#)

Modifié par [LOI n°2009-888 du 22 juillet 2009 - art. 1](#)

*I.-Le présent chapitre s'applique aux personnes physiques ou morales qui **se livrent ou apportent leur concours (1)**, quelles que soient les modalités de leur **rémunération (2)**, aux opérations consistant **en l'organisation ou la vente (3)**:*

*a) De voyages ou de séjours **individuels ou collectifs ; (4)***

*b) De services pouvant être fournis à l'occasion de **voyages ou de séjours (5)**, 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 (6)**, notamment l'organisation de visites de musées ou de monuments historiques.*

*Le présent chapitre s'applique également aux opérations de **production ou de vente de forfaits touristiques (7)**, tels que ceux-ci sont définis à [l'article L. 211-2](#), ainsi qu'aux opérations liées à l'organisation et à l'accueil de foires, salons et congrès ou de manifestations apparentées dès lors que ces opérations incluent tout ou partie des prestations prévues aux a, b et c du présent I.*

II.-Les personnes physiques ou morales immatriculées au registre mentionné au I de [l'article L. 211-18](#) peuvent réaliser sous forme électronique les opérations mentionnées (8) au I du présent article dans les conditions prévues par le présent chapitre et par les [articles 1369-4 à 1369-6 du code civil](#), [L. 121-15-1](#) à [L. 121-15-3 du code](#)

[de la consommation](#) et la section 2 du chapitre 1er du titre II du livre 1er du même code, à l'exception des dispositions prévues à l'avant-dernier alinéa de [l'article L. 121-20-3](#).

III.-Les organismes locaux de tourisme (9) bénéficiant du soutien de l'Etat, des collectivités territoriales ou de leurs groupements peuvent se livrer ou apporter leur concours, dans l'intérêt général, à des opérations mentionnées au I, dès lors que celles-ci permettent de faciliter l'accueil ou d'améliorer les conditions de séjour des touristes dans leur zone géographique d'intervention.

IV.-Les associations et les organismes sans but lucratif (10) ne peuvent réaliser tout ou partie des opérations mentionnées au I qu'en faveur de leurs membres.

V.-Le présent chapitre s'applique aux personnes physiques ou morales qui émettent des bons (11) permettant d'acquitter le prix de l'une des prestations mentionnées au présent article et à l'article L. 211-2.

Valérie Boned attire l'attention sur le fait que chaque mot a son importance en droit. Elle revient donc sur ce texte et les différentes notions qu'il aborde.

Cette réglementation s'applique donc de fait à tous ceux :

Chapitre I

(1) qui se livrent ou apportent leur concours : la loi ne définit pas davantage la notion d'apporter son concours. Ce qu'il faut retenir c'est que cette réglementation ne concerne pas que les « vendeurs » mais également ceux qui participent à la commercialisation de produits touristiques ;

(2) et ce peu importe les modalités de rémunération : la loi introduit donc le fait que la réglementation s'applique dès lors qu'une rémunération est versée (commission ou autre puisque le texte précise « quelques que soient les modalités de rémunération ») ;

(3) qu'ils participent à l'organisation ou la vente : la réglementation concerne tant les producteurs, les distributeurs que les diffuseurs/annonceurs dès lors qu'ils n'indiquent pas clairement qu'ils renvoient vers un vendeur tiers (marque grise).

Le texte détaille ensuite les types de prestations dont l'organisation **ou** la vente est règlementée par cette loi, il s'agit :

(4) de voyages ou de séjours individuels ou collectifs : voyages **OU** séjours ; concernant la clientèle individuelle **OU** groupes
ou

(5) de services pouvant être fournis à l'occasion de voyages ou de séjours : ces services sont détaillés dans la suite du texte
ou

(6) De services liés à l'accueil touristique : des services qui sont fournis sans lien avec un voyage ou un séjour (ex : visites de ville ou de musée)
ou

(7) sont également concernés par cette réglementation : les opérations de production ou de vente de forfaits touristiques ou des opérations liées à l'organisation de congrès ou de manifestations apparentées dès lors qu'elles comprennent au moins une prestation citée précédemment.

Chapitre II

(8) Le texte de Loi précise que la réglementation s'applique tant aux ventes en « front office » (par exemple bureaux d'agences de voyages) qu'aux contrats conclus à distance, notamment aux ventes en ligne.

Chapitre III

(9) Précisions concernant le périmètre dans lequel les OLT sont autorisés à intervenir en matière de commercialisation

Les choses sont claires : dès lors que l'on entre dans le champ de cette loi, on est dans l'obligation de se conformer à la législation règlementant l'activité de vente de voyages et de séjours.

Peu importe qu'on soit, une grande ou une petite structure, qu'on soit un grand tour operator ou un petit office de tourisme, qu'on ait les moyens financiers et humains ou pas... nul n'est censé ignorer la loi. Si on exerce l'activité de vente ou d'organisation de séjours ou de voyages, on tombe sous le coup de cette loi et l'on doit se conformer aux obligations qui en découlent, et ce sans aucune exception.

Chapitre IV

(10) Précisions concernant les restrictions qui s'appliquent aux associations et organismes à but non lucratif qui ne sont autorisés à vendre des voyages qu'à leurs membres.

Par ailleurs, la Loi introduit le caractère exceptionnel de certains voyages pour lesquels ces organismes ne sont pas tenus d'être immatriculés. En effet, il est indiqué à l'Article L211-18 que ne sont pas tenus de satisfaire aux obligations de l'Immatriculation, « *les associations ou organismes à but non lucratif qui organisent des voyages ou séjours qu'à l'occasion de leurs assemblées générales ou de voyages exceptionnels, liés à leur fonctionnement et qu'ils organisent pour leurs adhérents.* »

Les offices de tourisme et ADT ne sont pas concernés par ce point... même lorsque la forme juridique est associative, ils entrent dans le champ des « des organismes locaux de tourisme ».

Chapitre V

(11) La nouvelle réglementation s'applique à présent également aux producteurs de coffrets cadeaux.

L'article 2 définit ensuite ce qu'est un « **forfait touristique** »

« Article L-211-2 (aucun changement par rapport à la loi du 13 juillet 1992)

Constitue un forfait touristique la prestation :

- 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 ;*
- dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée ;*
- vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris. »*

La définition est également claire, même si la notion de « non accessoire » n'est pas détaillée. Un forfait touristique est un produit qui comprend au moins 2 prestations, dure plus de 24h ou inclus une nuitée et est vendue à un prix comprenant l'ensemble des prestations prévues.

2.3. Les changements induits par la nouvelle réglementation

<p style="text-align: center;">AVANT Loi de 1992</p>	<p style="text-align: center;">APRES Loi Novelli</p>
<p>La Loi de 1992 visait une « profession », celle des agents de voyages, avec des principes réglementant l'activité à laquelle ils ne pouvaient se livrer qu'exclusivement.</p>	<p>La nouvelle législation réglemente une « activité », celle de la vente ou de l'organisation de voyages ou de séjours.</p>
<p>Exclusivité des agents de voyages en matière de vente de voyages et de séjours.</p>	<p>Déréglementation et libéralisation du marché conformément à la Directive Services. Fin du principe d'exclusivité.</p>
<p>Un régime de principe, la Licence, qui était accordée aux agents de voyages qui avaient l'exclusivité en matière de vente ou d'organisation de voyages ou de séjours + 3 régimes dérogatoires réservés à d'autres types d'opérateurs dont la vente ou l'organisation de voyages n'était pas la principale activité. Toutefois ces opérateurs étaient autorisés à pratiquer l'activité « voyages/séjours » avec un périmètre limité et des restrictions :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le régime de l'Habilitation : qui concernait les hébergeurs, les gestionnaires d'activités de loisirs et les transporteurs ; - le régime de l'Autorisation : pour les organismes locaux de tourisme, avec des restrictions concernant leur zone géographique d'intervention et sous réserve du respect de l'intérêt général et de la carence de l'initiative privée ; - le régime de l'Agrément : qui concernait les associations et organismes à but non lucratif qui n'étaient autorisés à vendre ou à organiser des voyages ou séjours uniquement qu'à leurs membres. 	<p>Disparition des 4 régimes au profit d'un régime unique : l'Immatriculation. Toute personne, physique ou morale, exerçant une activité de vente ou d'organisation de voyages ou séjours devra préalablement se déclarer pour obtenir un numéro d'Immatriculation et se faire inscrire au registre national des Opérateurs de Voyages et de Séjours. De fait ils seront soumis à la législation réglementant cette activité, et ce peu importe leur statut : agence de voyages, organisme local de tourisme, associations etc. On passe d'un régime de principe à un régime déclaratif.</p>
<p>Le dossier de demande de Licence, Autorisation, Agrément ou Habilitation étaient à déposer auprès de la Préfecture qui délivrait un arrêté préfectoral autorisant la commercialisation de voyages ou séjours après délibération en CDAT (Commission Départementale à l'Action Touristique) à laquelle siégeaient des représentants des professionnels et des administrations concernées.</p>	<p>Le dossier de demande d'Immatriculation est traité par Atout France (naît de la fusion d'ODIT France et de Maison de la France). Les CDAT (Commission Départementale d'Action Touristique) disparaissent. Leur fonctionnement n'était plus compatible avec la Directive Services car des professionnels étaient amenés à y donner un avis sur l'installation de leurs concurrents potentiels. A présent il n'y a plus d'approche d'opportunité possible, c'est Atout France qui est l'unique autorité compétente pour délivrer ou refuser les Immatriculations. Les dossiers et pièces justificatives afférentes sont présentés en commission. Cette commission est composée de « membres réputés pour leur compétence et leur indépendance » (aucun d'entre eux ne dispose d'une Immatriculation).</p>

<p>La Licence, Autorisation, Habilitation ou Agrément était acquise « à vie ». Chaque année, l'opérateur devait simplement transmettre à la Préfecture la déclaration de son chiffre d'affaires et les justificatifs concernant sa garantie financière et l'assurance RCP.</p>	<p>L'Immatriculation est valable pour une durée de 3 ans et renouvelable.</p> <p>Ainsi, tous les trois ans, un dossier complet sera à redéposer auprès d'ATOUT FRANCE (incluant les frais d'immatriculation, ainsi que les justificatifs des assurances, garanties et aptitudes professionnelles).</p> <p>Chaque année, l'opérateur devra transmettre à la Commission d'Immatriculation une attestation de garantie financière délivrée par son garant.</p> <p>Objectif : renforcer la protection du consommateur</p>
<p>Gratuité de la demande de Licence, Autorisation, Habilitation ou Agrément.</p>	<p>Demande payante, frais d'Immatriculation à hauteur de 100 €.</p> <p>Le texte précise que : « (Le) paiement intervient au moment du dépôt de la demande d'immatriculation ou de la demande de renouvellement. Le produit résultant du paiement des frais d'immatriculation est exclusivement affecté au financement de la tenue des registres. »</p>

Il est à noter toutefois que certaines restrictions ont été maintenues :

*** Les OLT continuent à pouvoir exercer l'activité de vente de voyages et de séjours selon les mêmes conditions qu'avant**, à savoir :

Art. L. 211-1 - III « Les organismes locaux de tourisme bénéficiant du soutien de l'Etat, des collectivités territoriales ou de leurs groupements peuvent se livrer ou apporter leur concours, dans l'intérêt général, à des opérations mentionnées au I, dès lors que celles-ci permettent de faciliter l'accueil ou d'améliorer les conditions de séjour des touristes dans leur zone géographique d'intervention. »

La zone géographique d'intervention correspond à celle inscrite dans les statuts. La restriction géographique s'applique qu'il s'agisse d'une prestation majeure ou annexe du séjour. Seules les prestations situées dans ce périmètre géographique, inscrit dans les statuts de l'organisme, peuvent être commercialisées par un OLT. Ils doivent également toujours répondre à la notion d'intérêt général et à la carence d'initiative privée.

*** Pour les associations et organismes à but non lucratif** : ils ne peuvent vendre des voyages ou séjours qu'à leurs membres adhérents.

III) La procédure d'Immatriculation

Une période transitoire de 3 ans a été instaurée, dont une 1^{ère} année simplifiée. Le but est d'obtenir un Registre national des Opérateurs de Voyages et de Séjours.

Plus d'informations sur : Le site d'Atout France

<http://www.atout-france.fr/operateurs-voyages-sejours>

Rubrique « Registre des opérateurs de voyages et de séjours » => Faire votre demande d'Immatriculation

3.1. Titulaires d'une licence, d'une autorisation, d'un agrément ou d'une habilitation délivré **avant le 24 juillet 2009**

Procédure simplifiée pour les structures disposant déjà d'une Licence (ou Autorisation, ou Habilitation, ou Agrément) **délivrée avant le 24 avril 2009**

Pour la 1ère demande d'inscription au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours, il sera demandé de compléter un **formulaire de déclaration** (en ligne ou par courrier) et de fournir la **copie de l'arrêté préfectoral initial** ainsi que les éventuels arrêtés modificatifs. Ce dispositif de déclaration simplifiée est valable **jusqu'au 1er janvier 2011**. Ils sont exonérés des frais de 100€ pour cette première déclaration.

La demande peut être effectuée par voie électronique (conseillé) ou postale :

Voie électronique (conseillée) :

1- Remplir en ligne la demande :

<http://registre-operateurs-de-voyages.atout-france.fr/immatriculation/>

2- Imprimer votre accusé de réception de demande en ligne ainsi que le formulaire de demande pré-rempli dans lequel figure votre numéro de dossier.

3- Envoyer ce document, signé, par voie postale accompagné des pièces justificatives (Copie de l'arrêté préfectoral et, le cas échéant, des arrêtés modificatifs à Atout France.)

Voie postale :

1- Remplir le formulaire de demande accessible sur

<http://registre-operateurs-de-voyages.atout-france.fr/immatriculation/>

2- Envoyer ce document, complété et signé, par voie postale accompagné des pièces justificatives (Copie de l'arrêté préfectoral et, le cas échéant, des arrêtés modificatifs) à Atout France.

Éléments à adresser par courrier à :

ATOUT FRANCE

Direction de la réglementation des métiers du tourisme, des classements et de la qualité

Registre des opérateurs de voyages et de séjours

23 place de Catalogne

75685 Paris Cedex 14

A réception du dossier complet, **Atout France délivre un récépissé**. La commission d'Immatriculation dispose alors **d'un mois à compter de la date d'émission du récépissé pour statuer sur le dossier**, au-delà de ce délai l'Immatriculation est réputée comme acquise.

Une fois l'Immatriculation acceptée, Atout France transmet à l'Opérateur par voie postale un **certificat d'immatriculation** comportant le numéro d'immatriculation et la date d'enregistrement au Registre National des Opérateurs de Voyages et de Séjours.

En cas de refus, cette décision est motivée dans un courrier adressé par lettre recommandée avec avis de réception.

3.2. Titulaires d'une licence, d'une autorisation, d'un agrément ou d'une habilitation délivré entre le 24 juillet 2009 et le 31 décembre 2009

Idem au point 3.1. pour la procédure mais l'Opérateur devra s'acquitter des frais d'immatriculation.

Ce dispositif est applicable jusqu'au 1er janvier 2011.

3.3. Non titulaires d'une licence, d'une autorisation, d'un agrément ou d'une habilitation

Idem au point 3.1. pour la déclaration auprès d'Atout France mais l'Opérateur devra produire les pièces justificatives suivantes : l'assurance de responsabilité civile professionnelle, la garantie financière et l'aptitude professionnelle, et s'acquitter des frais d'immatriculation.

IV) Les obligations et conditions d'obtention de l'Immatriculation

L'opérateur de voyages ou de séjours doit satisfaire **3 conditions obligatoires** :

- la garantie financière
- l'assurance RCP
- l'aptitude professionnelle

4.1. La garantie financière

Les principaux garants sont :

- les banques,
- les compagnies d'assurances,
- l'APS (Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme) www.aps.travel

Elle vise à garantir les fonds déposés par les clients.

Le mode de calcul de la garantie financière a été révisé.

[Un tableau récapitulatif figure sur la synthèse Loi Novelli jointe à l'invitation]

La garantie financière doit être calculée par l'opérateur sur la base de son volume d'affaires annuel. Il faut entendre par :

- **volume d'affaires**, les sommes encaissées par l'opérateur auprès du consommateur final au titre d'acompte et/ou de solde avant le début de l'exécution des prestations. Seules les ventes « B to C »(*) entrent donc en compte dans le calcul de la garantie. Les ventes « B to B »(**) ne sont pas concernées ;
- **annuel**, correspondant à l'année comptable ayant pris fin au plus tard le 31 décembre de l'année n-1.

Autre nouveauté, **un taux différent** est appliqué selon le type de prestations :

- a) Voyage à forfait : 10 % du volume d'affaires ;
- b) Autres prestations : 3 % du volume d'affaires ;
- c) Titres de transports (hors forfait) : 0 %.

Jusqu'au 01/01/12, les organismes locaux de tourisme et les associations/organismes à but non lucratif bénéficie d'une période transitoire durant laquelle le taux à appliquer à la vente de voyage à forfait sera de 3% (au lieu de 10% à compter du 01/01/12).

A partir de 2010, la **garantie minimum** exigée est de :

- Tout opérateur de voyages et séjours (incluant les réceptifs) : 100 000 €
- Organismes à but non lucratif et associations : 30 000 €
- Organismes locaux de tourisme : 30 000 €
- Gestionnaires d'hébergements ou d'activités de loisirs : 10 000 €

Chaque année, l'Opérateur doit adresser **la déclaration à son garant** qui lui délivre en retour une attestation de garantie financière.

L'Opérateur doit adresser également **chaque année la copie de la déclaration et l'attestation à la Commission d'Immatriculation.**

(*) *B to C* : signifie « Business to Customer » et désigne l'ensemble des relations entre une entreprise et ses consommateurs et initiées par l'entreprise.

(**) *B to B* : signifie « Business to Business » et désigne l'ensemble des relations commerciales entre deux entreprises.

Le décret relatif à la Garantie Financière précise le **modèle de déclaration** à adresser chaque année au garant :

« ÉLÉMENTS DU VOLUME D'AFFAIRES DES AGENTS DE VOYAGES ET AUTRES OPÉRATEURS DE VOYAGES ET DE SÉJOURS DESTINÉS AU CALCUL DE LA GARANTIE FINANCIÈRE

1. Voyage à forfait vendu directement au consommateur final ou par l'intermédiaire d'un bon mentionné au V de l'article L. 211-1 : 10 %

2. Autres prestations relevant de l'article L. 211-1 du code du tourisme (toutes prestations à l'exception de celles mentionnées aux 1 et 3) : 3 %

3. Titres de transports (hors forfait) : 0 %

TOTAL :

Arrondi à :

Le soussigné »

4.2. L'assurance Responsabilité Civile Professionnelle

Les compagnies d'assurances sont et seront de plus en plus frileuses à l'égard des opérateurs de voyages. En effet, vis-à-vis du client, l'opérateur est **responsable de plein droit** des éléments empêchant la bonne exécution du contrat, qu'ils soient **de son fait mais également ou de celui de ses prestataires.**

Il s'agit d'une des rares activités professionnelles avec une responsabilité sans condition et sans limite. Sans nul doute, il s'agit du **niveau de responsabilité le plus lourd du droit français.**

Cette responsabilité de plein droit est d'ailleurs **réaffirmée dans le nouvel article du Code du Tourisme L-211-16** et tient compte également des ventes en ligne puisqu'elle précise qu'elle concerne les « contrats conclus à distance ou non ». Toutefois, il est à noter que cette responsabilité de plein droit **concerne uniquement la vente de forfaits.**

Article L211-16

Modifié par [LOI n°2009-888 du 22 juillet 2009 - art. 1](#)

*« Toute personne physique ou morale qui se livre aux opérations mentionnées à l'article L. 211-1 est **responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations** résultant du contrat, que ce contrat ait été conclu à distance ou non et que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci et dans la limite des dédommagements prévus par les conventions internationales.*

Toutefois, elle peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit à l'acheteur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure. »

Article L211-17

Modifié par [LOI n°2009-888 du 22 juillet 2009 - art. 1](#)

« [L'article L. 211-16](#) ne s'applique pas aux personnes physiques ou morales pour les opérations de réservation ou de vente, conclues à distance ou non, n'entrant pas dans un forfait touristique tel que défini à [l'article L. 211-2](#), relatives soit à des titres de transport aérien, soit à d'autres titres de transport sur ligne régulière. »

4.3. L'aptitude professionnelle

Ce critère devait initialement disparaître mais à la demande des professionnels privés, il a été réintroduit pour valoriser d'une part les filières de formation « tourisme » et d'autre part la profession d'agents de voyages. Par ailleurs, il vise également à protéger les consommateurs. Néanmoins, l'aptitude professionnelle requise pour exercer cette activité a été adaptée au nouveau contexte de libre concurrence qui permet à tout à chacun de se lancer une activité même sans avoir de lien avec le tourisme.

Il faut donc à présent que **le représentant de la personne morale** puisse justifier d'au moins une des conditions d'aptitude professionnelle suivantes :

- **la possession d'un diplôme Bac +2** (diplôme issu de la filière « tourisme ») **ou le cas échéant Bac +3** (diplôme hors filière « tourisme »)
- **une expérience d'au moins 1 an** dans le domaine du tourisme (*le statut « cadre » exigé auparavant n'est plus requis*) ;
- la réalisation **d'un stage de 4 mois** (dont 1 mois minimum chez un opérateur immatriculé)

Extrait du Décret du 23 décembre 2009 relatif à l'aptitude professionnelle :

« **Art. 1er.** – Le stage prévu au 1o de l'article R. 211-41 du code du tourisme doit comporter au **minimum 300 heures de formation dispensées sur une période de quatre mois**, dont un mois au moins doit être effectué auprès d'un opérateur de voyages immatriculé.

En centre de formation, les enseignements obligatoires sont les suivants :

- droit appliqué au secteur des voyages et du tourisme ;
- produits liés aux voyages et au tourisme et outils professionnels ;
- commercialisation des produits liés aux voyages et au tourisme ;
- comptabilité et gestion d'entreprise ;
- langue vivante - application professionnelle.

Le stage donne lieu à la délivrance d'une attestation de formation. »

Dans le cas des OLT, le représentant de la personne morale sera de fait le/la Président(e). Dans le cas où le renouvellement de l'Immatriculation intervient moins de 1 an après la prise de mandat, le Président devra justifier soit d'un diplôme soit d'une expérience comme précisé ci-dessus ; le cas échéant il devra réaliser un stage de 4 mois afin que l'immatriculation puisse être renouvelée.

V) Les coffrets cadeaux

Suite aux nombreuses réclamations adressées aux associations de consommateurs, ce type de produits est à présent également soumis à réglementation. Le vide juridique est à présent comblé, toujours dans le souci de veiller à la protection du consommateur.

[Pour plus d'informations, se reporter à la synthèse Loi Novelli dans l'espace pro]

Conclusion

Cette nouvelle Loi va sans doute remettre en cause au niveau de nombreux organismes la pertinence de rester ou de se lancer dans ce secteur d'activités eu égard aux contraintes et responsabilités qui y sont liées.

Cette loi vise à renforcer la compétitivité des entreprises et à développer la commercialisation de la destination « France », qui offre un fort potentiel aux opérateurs de voyages.

Est-ce à dire que le développement et la structuration de cette offre devra passer par un partenariat privé-public renforcé ? C'est du moins ce que la Loi laisse présager.

Le rôle des organismes locaux de tourisme en matière de commercialisation est peut-être à envisager sous une autre forme. Leurs missions étant de développer leur territoire et de générer des retombées économiques, un rôle actif de « vendeur » en matière de commercialisation d'un territoire restreint géographiquement est-il justifié ? Ne doivent-ils pas privilégier l'émergence d'une offre structurée en tant que producteurs experts de leur destination et confier la vente de ces produits à des agents de voyages dont c'est cœur de métier ? Ainsi la complémentarité entre privé et public servirait les intérêts de l'un et de l'autre, et bien entendu du territoire.