

CORONAVIRUS COVID-19 - NOUVELLES MESURES DE SOUTIEN AU SECTEUR DU TOURISME

Au-delà du plan général de soutien aux entreprises (consulter la mise à jour des mesures au lien suivant : <https://www.economie.gouv.fr/coronavirus-soutien-entreprises>), le Gouvernement a publié plusieurs ordonnances ce 26 mars 2020.

Celles-ci comportent notamment deux mesures spécifiques pour soutenir le secteur du tourisme : délivrance d'avoir plutôt que remboursement des clients pour alléger la trésorerie de nombreux professionnels du tourisme fortement impactés, et adaptation des procédures d'immatriculation, de classement et de labellisation durant la période d'urgence sanitaire.

Ordonnance permettant la délivrance par les professionnels du tourisme d'un avoir aux clients

L'ordonnance permet aux professionnels de tourisme de proposer à leurs clients la délivrance d'un avoir valable 18 mois, en lieu et place du remboursement, correspondant à la totalité des sommes versées lorsque le voyage ou le séjour ne peut être fourni en raison des mesures prises, compte tenu de l'épidémie du Coronavirus.

Ce dispositif s'applique aux annulations intervenues entre le 1er mars et avant le 15 septembre 2020 inclus.

Sont concernés :

- les contrats de vente de voyages et de séjours, dont les modalités de résolution sont régies par l'article L. 211-14 du code du tourisme (forfaits touristiques) ;
- les contrats portant sur des services de voyage uniques vendus par des professionnels les produisant eux-mêmes. Il s'agit, par exemple, de l'hébergement (proposé par l'hébergeur), de la location de voiture et de tout autre service touristique qui ne fait pas partie intégrante d'un service de voyage ;
- les contrats portant sur les services précités vendus par des associations, notamment celles organisant sur le territoire national des accueils collectifs de mineurs à caractère éducatif produisant elles-mêmes ces services.

Est exclue de ce dispositif la vente des titres de transports secs.

L'ordonnance impose au professionnel ou à l'association de proposer une nouvelle prestation répondant à un certain nombre de conditions, afin que leur client puisse utiliser l'avoir. Lorsque cet avoir est proposé, le client ne peut solliciter le remboursement de ces paiements pendant les 18 mois.

Pour plus de détails et de précisions, consulter le [Rapport au Président](#) et l'[ordonnance n°2020-315 du 25 mars 2020 relative aux conditions financières de résolution de certains contrats de voyages touristiques et de séjours en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables ou de force majeure](#) ainsi que la Foire aux questions proposée par la Direction générale des entreprises ([pages 43 et 44](#)).

Pour vous accompagner dans la mise en œuvre de cette mesure, les fédérations professionnelles du secteur ont également mis à jour leurs dispositifs d'information et conseil à leurs membres :

- Entreprises du Voyage : <https://www.entreprisesduvoyage.org/point-dinformation-ordonnance-25-mars-2020-permettant-remboursement-de-vos-clients/>
- UNAT : <https://www.unat.asso.fr/>
- UMIH : <https://umih.fr/fr>
- GNI : <https://www.gni-hcr.fr/special-coronavirus-covid-19/>
- FNHPA : <https://fnhpa-pro.fr/>

Ordonnance adaptant les procédures administratives durant la période d'urgence sanitaire

La situation de crise inédite que traverse le secteur du tourisme nécessite d'adapter de manière transitoire les dispositifs d'immatriculation, de classement et de labellisation dont Atout France a la charge.

C'est pourquoi, en lien avec Atout France, des mesures adaptées ont été inscrites dans l'ordonnance n° 2020-306 du 25 mars 2020 relative à la prorogation des délais échus pendant la période d'urgence sanitaire et à l'adaptation des procédures pendant cette même période, afin :

- de dispenser durant cette période exceptionnelle les professionnels concernés des démarches et formalités liées au renouvellement de leur immatriculation, de leur classement ou du label Vignobles & Découvertes ;
- d'éviter la perte brutale des immatriculations en l'absence de démarche de renouvellement rendue impossible ou très difficile du fait de la suspension ou de la réduction d'activité des opérateurs concernés et ce, sans préjudice des contrôles habituels qui incombent à Atout France ;
- d'empêcher la caducité des classements arrivés à échéance en l'absence de démarche de renouvellement rendue impossible ou très difficile du fait des difficultés à engager des coûts pour une inspection qui ne pourrait en toute hypothèse pas avoir lieu (fermeture totale ou partielle des hébergements, absence ou raréfaction d'organismes d'inspection en activité, conditions anormales d'exploitation).

Les immatriculations, classements et labellisations qui devaient cesser leurs effets à compter du 12 mars 2020 demeurent valides jusqu'à nouvel ordre. Les professionnels concernés sont donc dispensés durant cette période exceptionnelle des démarches de renouvellement de leur immatriculation, de leur classement ou de leur labellisation.

Ils seront recontactés en temps utile par Atout France pour engager ces démarches étant précisé que, par-delà les nouvelles dispositions en vigueur, Atout France fera preuve d'une particulière bienveillance dans les mois qui suivront la fin de l'état d'urgence sanitaire.

Atout France continuera durant cette période exceptionnelle d'instruire les nouvelles demandes d'immatriculation, de classement et de labellisation et de prononcer les décisions afférentes.

Une réunion avec l'ensemble des professionnels et institutionnels concernés sera organisée à l'issue de cette période transitoire pour examiner les cas particuliers qui justifieraient, le cas échéant, d'autres mesures appropriées.

- Registre des opérateurs de voyages et de séjours : <https://registre-operateurs-de-voyages.atout-france.fr/>
- Site du classement des hébergements touristiques : <https://www.classement.atout-france.fr/>
- Label Vignobles & Découvertes : <http://www.atout-france.fr/services/le-label-vignobles-decouvertes>