

# Cercle

DES FAMILLES

# Voyage et Tourisme

N°10

---

JUIN 2019

# édito



**Charly HEE**  
**Président de Familles de France**



Partir un jour, une semaine, un mois, s'accorder quelques jours de détente : qui ne rêve pas de cela ! Les voyages forment la jeunesse disait Montaigne.

En dehors de cela, il ressort les obligations professionnelles...

Le temps imparti, le budget, l'accompagnement des personnes vulnérables se révèlent parfois difficiles. Pourtant différents modes de transport en France, à l'étranger sont proposés et il apparaît facile d'effectuer une comparaison.

Ce magazine 10 a été élaboré pour prévoir, anticiper et organiser. Il n'a pas de caractère exhaustif puisque nous vous recommandons de prendre les informations auprès de la compagnie aérienne choisie pour les contenants et liquides autorisés en soute ou en cabine.

Il vous indique les modalités pour les bagages perdus ou endommagés, les assurances, préconise l'apprentissage de la natation pour tous, recommande les sites Ariane, Cap France, Maison de la famille de l'Ardèche.

Et surtout vous informe des médiations possibles pour traiter les litiges car une personne avertie en vaut deux !!!

Ainsi c'est en toute sérénité que vous aborderez ces quelques heures, ces quelques jours !

Bonne lecture.

Bonnes vacances et nous vous retrouverons en septembre pour un nouveau numéro.

Ce magazine est celui des associations familiales affiliées à Familles de France

**Directeur de la publication :** Charly Hee

**Secrétaire Générale :** Chantal Huet

**Conception et réalisation :** Sharon Sylva

**Crédits photos et images :** Pixabay

**Contributeurs :** Gabrielle Parisot, Kevin Fock-Yee, Magali Grenouilleau, Lydie Tollemer.

*Les interviews des personnalités extérieures au mouvement n'engagent pas Familles de France et restent à la liberté de leurs auteurs.*

**SUIVEZ-NOUS !**

# SOMMAIRE

DOSSIER

<b>Organiser un voyage pour un proche</b>	<b>4</b>
<b>Droit des passagers aériens</b>	<b>5</b>
<b>Droit des passagers ferroviaires</b>	<b>8</b>
<b>Droit des passagers maritimes</b>	<b>10</b>
<b>Voyage à l'étranger : Ariane, pour garder le fil</b>	<b>12</b>
<b>J'apprends à nager ! Pour démocratiser les vacances</b>	<b>13</b>

CONSOMMATION

<b>Les assurances facultatives en cas de voyage</b>	<b>14</b>
<b>Cap France 1er opérateur du Tourisme Social et Solidaire.</b>	<b>16</b>
<b>La Carte Européenne d'Assurance Maladie (CEAM)</b>	<b>19</b>
<b>La Médiation du Tourisme et du Voyage</b>	<b>20</b>
<b>Maison de la Famille de l'Ardèche</b>	<b>24</b>

# Organiser un voyage pour un proche



Les familles bougent, vivent loin et profitent souvent des vacances pour se retrouver. Mais comment faire lorsque l'on n'a pas de vacances pour accompagner ses enfants chez leurs grands-parents, ou quand on aimerait que ses parents – un peu âgés – puissent être aidés ? Certains services, qu'il faudra réserver et payer en supplément du voyage, permettent justement de faire accompagner ses proches quand on ne le peut pas soi-même :

## En train :

- Pour les personnes à mobilité réduite, il existe deux services : accès plus pour les TGV (accueil en gare et accompagnement jusqu'au train), et accès TER (pour les trains régionaux).
- Service Train-Domicile : le service n'est pas disponible dans toutes les gares mais permet de se faire accompagner de son domicile à sa place réservée.
- Junior et Cie est un service de voyage accompagné pour les enfants de 4 à 14 ans. Les enfants sont encadrés tout le trajet et remis à l'adulte désigné.

Renseignements : [www.sncf.com](http://www.sncf.com)

## En avion, en bus :

Les services varient selon le transporteur choisi, il faudra donc se renseigner sur les offres avant de réserver son voyage (et attention, les compagnies low cost ne proposent généralement pas ce type de prestations)

Voyage à l'étranger : ne pas oublier que le mineur qui voyage seul, ou avec une autre personne que ses parents, doit obligatoirement être muni d'une autorisation de sortie du territoire (**AST**).

# Droit des passagers aériens



Les droits des passagers aériens ont été institués par l'Union européenne au travers de son règlement n°261/2004 dans l'idée de contrer, à l'époque, les pratiques des compagnies aériennes qui étaient d'annuler un vol à la dernière minute ou de pratiquer de la surréservation (surbooking).

## En cas d'annulation, retard ou surbooking

En cas de refus d'embarquement dû à un surbooking (surréservation), les compagnies aériennes sont tenues de rechercher des volontaires qui acceptent de renoncer à leur réservation en échange de certaines prestations, suivant des modalités à convenir entre les passagers concernés et le transporteur aérien effectif.

Les passagers réacheminés contre leur gré (c'est-à-dire ceux qui ne se sont pas portés volontaires) ont droit à une indemnisation (entre **250** et **600 €**) en fonction de la distance du vol et des retards subis avant le réacheminement (voir le montant des indemnisations ci-après). La compagnie aérienne doit également fournir l'assistance nécessaire : rafraîchissements, restauration, téléphone, nuit d'hôtel (si le vol de réacheminement a lieu le lendemain par exemple), transport depuis l'aéroport jusqu'au lieu d'hébergement, etc.

## Et en cas d'annulation ?

Un vol annulé est un vol initialement prévu qui n'a pas été effectué et sur lequel une place au moins était réservée. L'annulation d'un vol implique en principe un changement de numéro de vol, contrairement au retard.

Dans tous les cas, la compagnie aérienne est dans l'obligation de vous offrir le choix entre :

- le remboursement de votre billet dans un délai de sept jours pour la partie non effectuée mais aussi pour celle effectuée et devenue inutile ;
- le réacheminement vers votre destination finale dans des conditions comparables.



Si vous optez pour un réacheminement, la compagnie aérienne doit prendre en charge l'ensemble de vos frais d'hôtel et de restauration, jusqu'à votre arrivée à destination finale. Vous avez également le droit à deux appels téléphoniques.

En revanche, si vous choisissez le remboursement de votre billet d'avion, la compagnie aérienne est alors libérée de son obligation de prise en charge de vos frais d'hôtel et de restauration. Enfin, dans les deux cas, la compagnie aérienne est tenue de vous verser une indemnisation forfaitaire de :

- 250 € (125 € si le retard à l'arrivée de votre vol de réacheminement ne dépasse pas deux heures) pour les vols de moins de 1 500 km ;
- 400 € (200 € si le retard à l'arrivée de votre vol de réacheminement ne dépasse pas trois heures) pour les vols intracommunautaires ou les vols de 1 500 à 3 500 km ;
- 600 € (300 € si le retard à l'arrivée de votre vol de réacheminement ne dépasse pas quatre heures) pour les autres vols de plus de 3 500 km.

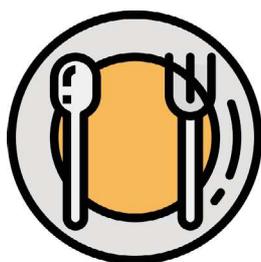
L'indemnisation, même en cas d'annulation de vol, n'est pas due dans trois cas :

- si les passagers sont informés deux semaines avant l'heure du départ ;
- en cas de délai inférieur, si une place leur est offerte sur un autre vol à une heure proche de l'horaire initialement prévu tant au départ qu'à l'arrivée ;
- en cas de circonstances extraordinaires (conditions météorologiques, risques liés à la sécurité, grève, etc.)

Il incombe au transporteur aérien effectif de prouver qu'il a informé les passagers de l'annulation d'un vol ainsi que le délai dans lequel il l'a fait.

## Et pour un retard ?

Un vol est considéré en retard à partir du moment où il atterrit plus de deux heures après l'heure prévue. Sauf circonstances extraordinaires (conditions météorologiques, risques liés à la sécurité, grève, etc.), le passager qui subit un retard de plus de trois heures à l'arrivée a les mêmes droits qu'en cas d'annulation notamment en terme d'indemnisation.



## Bon à savoir : le droit à l'assistance

La compagnie aérienne doit fournir l'assistance nécessaire (rafraîchissements, restauration, téléphone, nuit d'hôtel, transport depuis l'aéroport jusqu'au lieu d'hébergement, etc.) dès que le retard au départ d'un vol atteint :

- Deux heures ou plus pour les vols de 1 500 km ou moins ;
- Trois heures ou plus pour les vols de plus de 1 500 km jusqu'à 3 500 km et tous les vols intracommunautaires de plus de 1 500 kilomètres ;
- Quatre heures ou plus pour les autres vols de plus de 3 500 km.

Si le retard au départ est d'au moins cinq heures, et seulement si le passager renonce à son voyage, il est en droit de se faire rembourser son billet d'avion, et éventuellement, de demander la prise en charge du vol retour vers son point de départ initial (cas d'un vol au départ d'une escale de correspondance).

## Bagages perdus ou endommagés

En cas de perte, de dommages causés aux bagages ou de retard dans la délivrance du bagage, l'indemnisation est à concurrence de 1000 DTS soit environ 1 330 €, à condition que :

- pour des dommages (détériorations), la réclamation doit être faite dans les sept jours de la réception du bagage ;
- pour une réception tardive, ce délai est de 21 jours maximum. Si pendant la période d'absence de votre bagage vous avez dû acheter des produits de première nécessité (produits d'hygiène, sous-vêtements, etc.), vous pouvez en demander le remboursement à la compagnie aérienne sur présentation des factures, sauf si le retard du bagage est survenu sur le vol retour ;
- pour une perte de bagage, la réclamation pour le retard initial doit être effectuée dans le délai de 21 jours. Une déclaration de perte doit être effectuée dès que possible à l'issue de ce délai de 21 jours, le bagage étant alors réputé perdu.

**Attention !** la somme de 1330 € est un plafond d'indemnisation qui signifie que vous ne serez remboursé qu'à concurrence de la valeur contenue dans votre bagage (pour la perte ou le retard de livraison).

A noter que la responsabilité des compagnies aériennes n'est pas engagée :

- Si en cas de retard du bagage, elles ont pris toutes les mesures raisonnables pour éviter le préjudice ;
- S'il était impossible de prendre de telles mesures pour éviter le retard dans la livraison du bagage
- Si la détérioration ou perte du bagage résulte de la nature ou du vice propre des bagages.



## Droit des passagers ferroviaires



En tant que passager ferroviaire, vos droits s'appliquent normalement à tous les voyages et services ferroviaires dans l'UE et ce, même si vous ne quittez pas la France.

### Annulation ou retard

Si votre train est annulé ou retardé, vous devez toujours être correctement informé de l'incident pendant votre attente.



Si on vous indique que vous arriverez à destination avec un retard d'au moins une heure, vous avez le droit :

- Soit d'annuler votre projet de voyage et de demander le remboursement immédiat du montant total de votre billet (ou du montant correspondant à la partie du trajet que vous n'avez pas pu effectuer),
- Soit d'être réacheminé vers votre point de départ, si l'objectif de votre voyage ne peut plus être atteint en raison du retard,
- Soit d'être réacheminé jusqu'à votre destination finale dès que possible, ou à une date de votre choix. Un autre moyen de transport peut alors vous être proposé, si le train est bloqué et le service interrompu.

En fonction du délai d'attente, vous pouvez demander à :

- recevoir un repas et des rafraîchissements (pour un retard de plus de 60 minutes),
- être hébergé si vous devez passer la nuit sur place.

Si vous décidez de poursuivre votre voyage comme prévu ou d'être acheminé jusqu'à votre destination par un autre moyen de transport, vous avez droit à un dédommagement correspondant à :

- 25 % du prix du billet, si le train a entre une et deux heures de retard ;
- 50 % du prix du billet, si le train a plus de deux heures de retard.

Vous ne recevrez aucun dédommagement si vous avez été informé du retard avant d'acheter votre billet. Si vous estimez que vos droits n'ont pas été respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la compagnie ferroviaire, qui doit vous répondre dans un délai d'un mois.

## Bagage perdus ou endommagés

Si vos bagages enregistrés sont perdus ou endommagés pendant votre voyage, vous avez droit à un dédommagement, sauf s'ils étaient mal fermés, inaptes au transport ou d'un type particulier.



Vous pouvez obtenir :

- Jusqu'à 1 300 euros par bagage enregistré, si vous pouvez prouver la valeur du contenu,
- 330 euros par bagage si vous ne pouvez pas en prouver la valeur.

## L'exception française

Suivant la réglementation, en cas d'annulation ou de report de plus d'une heure au moment du départ, le voyageur doit toujours être correctement informé de l'incident pendant l'attente et a le choix entre deux solutions :

- Poursuivre son voyage : soit sur le train initial (et le voyageur a droit à une indemnisation si le train est en retard à l'arrivée – voire après) soit sur un autre train partant dans les 48 h et ce, sans frais ;
- Annuler son voyage : son billet est alors intégralement remboursé (y compris le billet retour en cas de billet aller-retour).

En cas de retard à l'arrivée d'un train relevant d'un service intérieur (TGV, TET « Train d'équilibre du territoire »), d'un voyage international, ou d'un trajet national effectué dans le cadre d'un service international de transport), les montants de la compensation sont les suivants :

Durée du retard	Pourcentage du prix du billet compensé	Mode de compensation
De 30 mn à 59 mn	25 %	En bon d'achat
De 1h00 à 1h59	25 %	En bon d'achat ou par virement en euros
De 2h00 à 2h59	50 %	
À partir de 3h00	75 %	

### ATTENTION :

Ne sont concernés par cette réglementation que les billets à date et train déterminés, y compris avec tarifs non échangeables/non remboursables. Ne sont donc pas concernés les trains iDTGV, OUIGO, Transilien, TER et les trains des autres entreprises ferroviaires.

## Droit des passagers maritimes



Comme pour les passagers aériens, en tant que passagers maritimes, vous avez également des droits en cas de problème (retard ou annulation) et qui s'appliquent :

- si vous quittez un port de l'UE, quel que soit le transporteur (européen ou non),
- si vous arrivez dans un port de l'UE, quel que soit le transporteur (européen ou non).

### Annulation ou retard

Si le service est annulé ou retardé, vous devez toujours être informé de manière adéquate et en temps voulu de l'incident pendant votre attente.



Si le voyage est annulé ou son départ retardé de plus de 90 minutes, on doit vous proposer deux possibilités :

- Soit obtenir le remboursement de votre billet et, le cas échéant, un réacheminement gratuit vers votre point de départ initial, par exemple si l'objectif de votre voyage ne peut plus être atteint en raison du retard ;
- Soit être transporté, dans des conditions similaires, vers votre destination finale, dès que possible et sans coût supplémentaire.

Vous avez aussi droit dans la plupart des cas (notamment en cas de retard de plus de 90 minutes) :

- à un repas et des rafraîchissements (en fonction du délai d'attente);
- à un hébergement si vous devez passer la nuit sur place (le transporteur doit offrir, si possible, un hébergement gratuit aux passagers. Il peut limiter le coût total de l'hébergement à 80€ par nuit et par passager, pour un maximum de trois nuits).

Si l'arrivée à destination accuse un retard de plus d'une heure, vous avez droit à une indemnisation. En fonction de l'ampleur du retard, cette indemnisation peut correspondre à 25% ou 50% du prix du billet.

Aucune indemnisation n'est due si le retard est imputable à une catastrophe naturelle ou à des conditions météorologiques extrêmes.

Si vous estimez que vos droits n'ont pas été respectés, vous pouvez adresser une réclamation au transporteur dans les deux mois suivant l'incident. Le transporteur dispose d'un mois pour réagir et de 2 mois à compter de la réception de la réclamation pour vous fournir une réponse définitive.

## Bagages perdus ou endommagés

Le transporteur est responsable pour les préjudices causés par des événements survenus au cours du transport :

- Pour les bagages en cabine : le transporteur est responsable si l'événement générateur du préjudice lui est imputable. Il y a présomption de faute ou de négligence du transporteur en cas de préjudice causé par un événement maritime ;
- Pour les autres bagages : il est responsable, sauf s'il prouve que l'événement générateur du préjudice est survenu sans faute ou négligence de sa part.



Dans tous les cas, l'indemnité est limitée :

- Pour les bagages de cabine, à environ 2 800 € par passager et par transport ;
- Pour les bagages transportés dans le véhicule ou sur celui-ci, à environ 16 000 € par véhicule et par transport ;
- Pour tous les autres, à environ 4 300 € par passager et par transport.

### **ATTENTION : les droits susmentionnés ne s'appliquent pas dans les cas suivants :**

- Bateaux pouvant transporter moins de 13 passagers ;
- Bateaux n'ayant pas plus de 3 membres d'équipage ;
- Bateaux couvrant une distance inférieure à 500 mètres pour un aller simple ;
- La plupart des types de bateaux historiques ;
- Bateaux d'excursion et de tourisme s'ils ne disposent pas d'infrastructures d'hébergement ou si le séjour ne dépasse pas deux nuits à bord.

## Voyage à l'étranger : Ariane, pour garder le fil



L'application **Ariane** permet aux ressortissants français en séjour à l'étranger d'inscrire leur voyage auprès du ministère des Affaires étrangères. C'est un outil de sécurité : lors du séjour, si une situation urgente devait subvenir (catastrophe naturelle, difficultés politiques) le ministère pourra alors contacter le voyageur afin de lui transmettre les consignes de sécurité, les modalités de rapatriement des ressortissants ou informer ses proches.

Attention, Ariane ne remplace pas les formalités parfois afférentes à un déplacement à l'étranger (documents d'identité, visas) : afin de connaître la situation par pays et les documents de voyage nécessaires, le ministère des Affaires étrangères propose également des fiches pays dans sa rubrique conseils aux voyageurs.

Pensez-y ! On peut également stocker ses documents personnels les plus importants (papiers d'identité, visas, billets de transport...) dans son espace personnel sur [mon.service-public.fr](https://mon.service-public.fr), ou sur une clé USB : en cas de perte ou de vol à l'étranger, ces copies facilitent grandement l'émission de titre provisoire pour rentrer à la maison.

En savoir plus : <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr>

# J'apprends à nager !

## Pour démocratiser les vacances



« Les pieds dans l'eau », symbole des vacances d'été ? Pour beaucoup en effet la baignade est un indispensable des grandes vacances. En piscine, lac, mer ou rivière, elle a en plus l'avantage de pouvoir se pratiquer un peu partout.

Et pourtant, plus d'un Français sur 7 ne sait pas nager (1 enfant sur 2 ne sait pas encore nager lors de son entrée en classe de 6ème) : loisir encore inaccessible à certains, risque de noyade accru... Hélas, pas vraiment l'idée que l'on se fait des vacances idéales !

Lancé en 2008 par le ministère des Sports, le plan J'apprends à nager est un dispositif animé par la Fédération française de natation (FFN) qui propose des stages pour les enfants de 4 à 12 ans.

Ses objectifs :

- Réduire les inégalités dans la pratique des loisirs sportifs aquatiques
- Aider les enfants à être à l'aise dans l'eau, sécuriser leur baignade

Le programme cible plus précisément, mais pas exclusivement, ceux qui ont le moins accès à des cours de natation classiques : les enfants de 4 à 12 ans ne sachant pas nager, résidant dans les quartiers prioritaires politique de la ville et/ou en zone de revitalisation rurale. L'inscription est gratuite, dans la limite des places disponibles, seules l'assurance et la licence (d'un montant de 15 €) sont payantes.

Les enfants participant bénéficient ensuite :

- de 10 h de cours de natation collectifs (répartis en séances de 30 minutes à 1 h en fonction de l'âge)
- du test Sauv'nage (premier niveau d'activité aquatique délivrée par la Fédération Française de Natation-FFN)

Depuis sa création, ce sont près de 300 000 enfants qui ont pu ainsi découvrir la natation.

En 2018 plus de 300 structures dans plus de 90 départements proposaient ce dispositif et en 2019, le programme est renouvelé et même développé, à titre expérimental, auprès des enfants de maternelle dans le cadre du nouveau plan « aisance aquatique ».

En savoir plus, trouver une structure ou s'inscrire au programme :

<https://www.ffnatation.fr/>  
<http://www.sports.gouv.fr/>

## Les assurances facultatives en cas de voyage



Assurance annulation ou retard de vol, assurance perte ou retard de bagage, assurance rapatriement... De plus en plus de propositions sont faites aux voyageurs quant à l'achat d'assurances qui viennent couvrir de tels événements.

Avant de contracter de telles assurances auprès d'un organisme, vérifiez tout d'abord si votre carte bancaire ne vous couvre pas déjà pour ces contretemps et ces événements et ce, notamment pour tout ce qui est relatif au rapatriement.

En effet, la plupart des assurances de carte bancaire prévoit une clause sur le rapatriement en cas de blessure ou de maladie sur le lieu de vacances. Les spécificités de cette « assurance rapatriement » dépendent de la carte bancaire (Visa ou Mastercard) et de l'établissement bancaire. N'hésitez pas à lire les conditions générales liées à votre carte bancaire afin de savoir si ce qui est inclus dans votre carte bancaire est suffisant ou s'il est préférable de contracter une seconde assurance « rapatriement ».

En tout état de cause, veillez toujours à réserver votre séjour avec votre carte bancaire afin que les assurances puissent être saisies en cas de problème.

En outre, il faut savoir que ces événements (annulation ou retard de vol, retard ou perte de bagage...) sont déjà prévus par les textes de loi à travers des règlements ou des directives européens.

A titre d'exemple, la perte ou le retard de bagage lors d'un vol aérien est régi par la Convention de Montréal de 1999 et à défaut la Convention de Varsovie de 1929.

L'annulation ou le retard de vol est régi par le règlement européen 261/2004. Ce règlement va encore plus loin en obligeant les compagnies aériennes à vous offrir une compensation en cas de surbooking, événement que les cartes bancaires ou les assurances spécifiques ne couvrent généralement pas.

Enfin, les dispositions du code du tourisme (article L. 211-16 et suivants) protègent les voyageurs en cas de défaillance pendant leur voyage à forfait acheté auprès d'une agence ou d'un tour opérateur (sur internet ou non).

En conclusion, réfléchissez à deux fois avant de payer pour une assurance voyage alors même que la législation française et européenne prévoit les mêmes droits... gratuitement.



# Cap France 1er opérateur du Tourisme Social et Solidaire.

Partir en vacances, est une source d'enrichissement personnel et collectif qui impacte sur les comportements, influe sur la relation à l'autre, sur la perception de soi et de son environnement.

Cette rupture contribue à réduire les exclusions et encourage la mixité sociale. C'est ce que le tourisme social se donne pour mission. Damien DUVAL, Directeur général de CAP FRANCE, nous explique son fonctionnement.



### Qu'est que le tourisme social ? Ses objectifs ?

Notre filière a eu bien des appellations depuis ces dernières années. Longtemps associé au statut associatif, le tourisme « familial » subissait à tort l'image de « vacances pour les pauvres », limitant considérablement sa notoriété sur un marché qui allait devenir de plus en plus concurrentiel et haut de gamme. Au cours des années 2000, le secteur opère les premiers virages d'une mutation qui va devenir substantielle, quinze ans plus tard, avec le développement de l'Économie Sociale et Solidaire.

Une vraie cohérence à mon sens : celui de l'équilibre parfait entre une industrie (ici touristique) et des valeurs avec une pratique respectueuse des femmes et des hommes qui la font vivre.

Soyons honnêtes, quelle que soit l'appellation, le fond reste le même : un tourisme « made in France », au service des Hommes et des territoires avec le souci permanent de valoriser nos savoir-faire locaux. Un sujet qui, vous vous en doutez bien, est au cœur de l'actualité ces derniers mois et que le monde associatif porte depuis des dizaines d'années. Concrètement ? Un système qui repose sur l'absence d'actionnariat avec une non lucrativité ou sinon une lucrativité limitée visant à réinvestir dans l'équipement et les salariés.

### Quelle tendance et quel positionnement dans le cadre de l'offre touristique ?

C'est un vaste sujet. Trois tendances de fond sur un plan purement économique.

- 1- Les français partent de plus en plus en vacances mais à l'étranger (il reste toutefois plus de 40% de nos compatriotes qui ne partent pas en vacances chaque année).
- 2- La démocratisation des vacances, notamment à très bas coût sur certaines destinations insulaires ou de Méditerranée, qui conduit à la recherche du plus mais moins cher.
- 3- Enfin, une offre touristique très segmentée avec de plus en plus de lowcost ou de haut de gamme et une offre intermédiaire, accessible, qui peine à se démarquer.



Enfin, le premier réflexe : avoir à minima ce que l'on a déjà chez soi en matière de confort et d'équipements. C'est compréhensible mais il faut pouvoir trouver un équilibre entre les enjeux économiques de nos structures et les valeurs que nous portons quotidiennement.

### **Quelles sont ces propositions ?**

Nombreuses ! Puisque la filière représente des centaines d'acteurs, plus de 1 500 établissements touristiques et quelques 20 000 emplois. A Cap France, il nous paraît essentiel de proposer aux familles mais aussi aux groupes (seniors, randonneurs, touristiques, classes, séminaires, etc.) une véritable découverte de nos régions dans des structures à taille humaine avec une prise en charge de qualité. On peut être un village vacances ou un hôtel club de l'ESS et avoir un hébergement de qualité.

Au-delà de cet aspect « commercial », nous travaillons, hébergeurs touristiques, en lien avec des organismes et associations œuvrant au départ en vacances des publics les plus fragiles. C'est le cas, par exemple, de « Seniors en vacances » (de l'ANCV), des « premiers départs » pour les enfants d'Occitanie (avec l'UNAT Occitanie), du Secours populaire, Secours catholique, ou certains de nos établissements Cap France en lien avec les Mutuelles Sociales Agricoles (MSA), etc.

Nos équipes sont formées à l'accueil et l'accompagnement de ces différents profils.

### **L'écart se creuse-t-il entre ceux qui partent et ceux qui ne partent pas ?**

Les chiffres varient énormément d'un organisme à l'autre et ce, depuis de nombreuses années. La mission Pinel en 2012 avait, à l'époque, dressé des constats sur la pratique de nos compatriotes en matière de vacances et de loisirs. Il s'agissait d'un premier pas mais qui, me semble-t-il, ne donnait pas suffisamment de projection sur le tourisme de demain (celui, donc, d'aujourd'hui, 6 ans après).

Néanmoins, la tendance est à une reprise progressive du taux de départ. Il était d'environ 55% en 2011. Il passe à 65% en 2018 (selon le cabinet Raffour Interactif). Toutefois, une fois cela dit, il convient d'en analyser la pertinence. Entre 35 et 40% des Français ne partent toujours pas en vacances, et ce pour des raisons diverses.

L'accès aux vacances reste difficile avec le recours à davantage de séjours dans le cercle familial de proximité (donc non marchand). Et enfin, si les aides à la personne sont effectivement encore maintenues, peu en connaissent leur existence et les modalités pour en bénéficier.

Enfin, à mon sens, il faut aujourd'hui davantage porter notre regard sur les nouvelles inégalités qui pèsent sur le départ en vacances des Français, et notamment celui des classes moyennes ne bénéficiant d'aucun accompagnement (coût des transports, possibilité d'anticiper ou non ses congés, budget global réduit au profit du loisirs, etc). Par ailleurs, l'accès aux vacances pour le plus grand nombre ne doit pas être l'exclusivité des associations. Cette grande cause nationale doit être partagée avec l'ensemble des acteurs publics et privés. Sans quoi le risque serait de confondre « tourisme de qualité » et « ghettoïsation ».

## CONSOMMATION

### Quel type d'accompagnement pour le public ?

A chaque situation un accompagnement spécifique, là est la force de notre activité. C'est le cas par exemple avec les personnes en situation de handicap ou tout simplement en direction de nos anciens. Mais l'accompagnement peut également prendre d'autres formes à l'image des familles monoparentales qui représentent, dans les villages vacances de l'ESS, près de 30% des clientèles. Penser leurs vacances en misant sur le club enfants n'est pas forcément la seule réponse à apporter lorsque l'on sait, par exemple, qu'il s'agit de la seule semaine de vacances d'un parent en garde alternée. On misera ainsi davantage sur les activités familiales à la demande plutôt que du club toute la journée. Idem pour les grands-parents qui partent de plus en plus avec leurs petits-enfants. Là encore, il convient de proposer une formule adaptée mêlant découverte culturelle et activité ludique.

Pour vous donner un autre ordre d'idée, nous avons récemment travaillé en collaboration avec l'Union nationale des associations de tourisme et de plein air d'Occitanie et les Commissariats à l'Égalité du Territoire du Massif Central et des Pyrénées (CGET) à la mise en place de nouvelles offres axées sur la prévention sport santé. Un projet passionnant que je vous invite à découvrir.

### L'action de CAP France en ces domaines ?

Cap France constitue aujourd'hui le 1er réseau touristique de l'Économie Sociale et Solidaire avec 90 villages vacances répartis sur l'ensemble de la destination France. Sans rajouter du chiffre à du chiffre, nous accueillons chaque année près de 400 000 vacanciers (soit 1,8 million de nuitées).

Comme je vous le mentionnais précédemment, nos actions sont diverses mais surtout personnalisées en fonction de chacun de nos clients. Les vacances sont, pour les familles, un moment de retrouvailles et de ressourcement. Notre parti pris est qu'une offre tout compris à prix juste est la réponse idéale à des vacances en toute liberté. Avoir le choix tout en étant pris en charge individuellement au sein de la famille est une attente profonde chez nos clients.

Enfin, je ne vous cacherai pas qu'en tant que futur papa, tout comme de nombreux futurs parents, je suis à la recherche d'établissements dotés de services (nursérie, babysitting, club), de matériel (poussettes, table à langer, chaise haute, etc.) et d'une vraie culture de l'accueil pour les jeunes familles. Là encore c'est un vrai plus que les villages vacances et hôtels clubs proposent aujourd'hui.



# La Carte Européenne d'Assurance Maladie (CEAM)

## C'EST QUOI ?



### La prise en charge des frais de santé

La carte vitale permet de bénéficier de soins en France, mais n'est pas valable à l'étranger. Pour les séjours en Europe, il est par contre possible d'éviter les avances de frais ou de faciliter ses remboursements de soins en demandant sa CEAM : carte européenne d'assurance maladie.

## OÙ ?



### Pour un voyage de courte durée dans l'Union européenne

La CEAM est valable dans les 27 pays de l'Union européenne ainsi qu'en Islande, au Liechtenstein, en Norvège et en Suisse. Elle couvre uniquement les courts séjours : week-end, vacances, séjour culturel ou linguistique...

## COMMENT ?



### Disponible auprès de l'assurance maladie

La carte est gratuite et valable 2 ans. Elle n'est pas délivrée automatiquement : il faudra la demander sur le site de l'assurance maladie [ameli.fr](http://ameli.fr), par téléphone au **36 46** ou auprès de sa caisse d'assurance maladie. Elle est individuelle et nominative : une demande doit donc être présentée pour chaque membre de la famille.

## HORS EUROPE ?



Hors Union européenne, lors d'un voyage dans un pays n'ayant pas de convention de soins avec la France, il faudra régler les frais médicaux sur place. Dans ce cas les soins sont remboursés à hauteur des tarifs de la sécurité sociale française.

Avant le départ il est donc important de se renseigner sur les modalités de prise en charge des soins, les tarifs, les remboursements... On peut notamment contacter sa complémentaire santé et ses assurances pour connaître les couvertures offertes.

Pensez bien à conserver tous les justificatifs de dépenses pour les présenter au retour, accompagnés du formulaire "soins reçus à l'étranger" (disponible sur [ameli.fr](http://ameli.fr)).

# La Médiation du Tourisme et du Voyage



En cas de conflit avec un professionnel du transport ou du tourisme, le consommateur peut, lorsque l'entreprise en cause est adhérente, engager gratuitement une médiation en saisissant la Médiation du Tourisme et du Voyage.

Son rôle en tant que tiers, est de parvenir à un accord en vue de la résolution amiable d'un litige relevant de la vente ou de l'exécution d'un contrat opposant un consommateur et un professionnel adhérent.

## La Médiation du Tourisme et du Voyage : une médiation de la consommation

La Médiation du Tourisme et du Voyage (MTV) se rattache à la médiation prévue par le code de la consommation, dite médiation de la consommation, que tout professionnel doit obligatoirement proposer au consommateur depuis le 1er janvier 2016. Grâce à ce dispositif, le consommateur en litige avec une entreprise du secteur du tourisme et du voyage adhérente à la MTV, dispose d'un recours amiable supplémentaire qui peut lui permettre d'éviter de saisir un tribunal. Mise en place avant la généralisation de la médiation consommation, la MTV est opérationnelle depuis le 1er janvier 2012.

## Quelques principes de la médiation de la consommation

La médiation consommation est un mode de règlement extrajudiciaire des litiges, facultatif et gratuit pour le consommateur à l'exception des éventuels frais de représentation ou d'expertise.

Le processus de médiation est entièrement confidentiel et aboutit à l'émission d'un avis du médiateur, fondé sur le droit et l'équité. Les parties sont libres de l'accepter ou de le refuser et conservent la faculté d'ester en justice sauf si la solution est accompagnée d'une transaction.

La médiation consommation a vocation à s'appliquer à tout litige national ou transfrontalier de nature contractuelle dans tous les secteurs économiques à quelques exceptions près :

- Les services d'intérêt général non économiques ;
- Les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux ;
- Les prestataires publics de l'enseignement supérieur.

### **Les différentes formes de la médiation de la consommation**

Afin de garantir un recours effectif à la médiation, le professionnel dispose de plusieurs options : il peut créer un organe de médiation au sein de son entreprise (Médiateur du groupe RATP, du groupe La Poste, du groupe Engie, ...), faire appel à une fédération ou une association professionnelle dont il relève et qui dispose d'un médiateur (Médiateur Tourisme et Voyage, Médiateur de l'eau, Médiateur de l'assurance...), ou encore recourir à une association ou une société de médiateurs. La médiation peut être assurée par une personne physique ou une personne morale comme les médiations collégiales (Commission paritaire de médiation de la vente directe et Commission de Médiation Franchise Consommateurs). Enfin, il existe également des médiateurs publics, c'est-à-dire désignés par une autorité publique (Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers et Médiateur national de l'Énergie).

### **La MTV: une médiation sectorielle couvrant un large champ de compétence**

À la différence des médiations d'entreprises, dont la compétence se limite aux activités d'une entreprise ou d'un groupe d'entreprise, la compétence de la Médiation du Tourisme et du Voyage, comme son nom l'indique, s'étend aux secteurs du tourisme et du voyage. Toutefois, seules les entreprises adhérentes à la MTV relèvent de sa compétence. Compagnies aériennes, hôteliers, agences de voyage, croisiéristes, transporteurs VTC (voiture de transport avec chauffeur) sont autant d'exemples de la compétence de la MTV. Mais au-delà de ces principaux acteurs, sa compétence s'étend encore à des activités sportives (football, golf, ski, ...), à des casinos, des vendeurs de billets et de coffrets cadeaux, des taxis ou encore aux chèques vacances. En 2018, la MTV dénombrait ainsi 29 nouveaux adhérents.

### **Le déroulement de la médiation**

Quelques conditions simples sont à respecter pour pouvoir saisir le médiateur :

- Le litige doit avoir fait l'objet d'une réclamation écrite auprès du professionnel suivie d'une réponse négative ou d'une absence de réponse après 60 jours. Pour le cas où il existe une pluralité d'opérateurs comme dans le cas des voyages à forfait, la saisine de l'un d'entre eux est suffisante,
- La demande doit être introduite dans les douze mois suivant la réclamation au professionnel,
- Le professionnel en cause doit être adhérent à la MTV. Pour vérifier cela, consultez la liste des adhérents sur le site du médiateur : <https://www.mtv.travel/>

## CONSOMMATION

- La demande ne doit pas apparaître comme infondée ou abusive,
- Le litige ne doit pas avoir été tranché ou en cours d'examen par un autre médiateur ou un tribunal.

Pensez à bien vérifier si le professionnel en cause est bien rattaché à la MTV sous peine de voir votre dossier refusé pour irrecevabilité !

Une fois ces conditions de recevabilité vérifiées, le consommateur ou son représentant peut saisir la MTV par courrier ou directement en ligne. Le consommateur a la possibilité de se faire assister ou représenter par un tiers de son choix durant tout le processus de médiation. C'est ainsi qu'en sa qualité d'organisation de défense des consommateurs, notre association a la possibilité de saisir le médiateur pour ses adhérents mais également de les accompagner et de les conseiller tout au long de la médiation.

À réception du dossier, la MTV va notifier la réception du dossier puis examiner la recevabilité du dossier pour ensuite en informer les parties en leur rappelant que s'agissant d'une démarche volontaire, celles-ci ont la possibilité de se retirer à tout moment de la procédure.

En cas de non recevabilité, le dossier est transmis à un tiers compétent ou clôturé. Lorsque le dossier est recevable, le médiateur a 90 jours pour rendre son avis fondé sur le droit et l'équité, sous réserve des cas complexes pour lesquels une prorogation du délai est possible. Pendant ce délai, les parties peuvent se faire représenter ou assister et solliciter l'avis d'un expert. Les frais reviendront alors à la partie qui sollicite l'expertise ou seront partagés en cas de demande conjointe. En cours de médiation, les parties peuvent également parvenir à un accord qui aura pour effet de mettre un terme à la médiation.

À l'issue du délai de 90 jours, le médiateur propose une solution en rappelant aux parties qu'elles sont libres de l'accepter ou de la refuser et que le recours au juge, dont l'issue peut être différente de celle du médiateur, leur est toujours ouvert. Un délai d'acceptation raisonnable ainsi que des précisions sur les effets juridiques de l'acceptation (la prescription recommence à courir pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois) sont également communiqués.

L'activité en hausse de la MTV

En 2018, plus de 10 000 demandes ont été adressées à la MTV, soit une hausse de 77% par rapport à l'année 2017 ! Cet accroissement d'activité s'explique par l'afflux de nouveaux adhérents et par le secteur aérien qui a concentré de nombreuses demandes (60%) du fait des nombreuses perturbations liées aux grèves, à la météorologie ou encore aux procédures de sécurité renforcées.

### Le statut du médiateur de la consommation et les garanties d'indépendance

Certains consommateurs sont réticents à l'idée d'engager une médiation, pensant que le médiateur, particulièrement celui d'entreprise, est partial. Or, afin de garantir une médiation efficace, transparente et équitable, la réglementation encadre strictement le statut du médiateur. Qu'il s'agisse d'une médiation



d'entreprise ou d'une médiation sectorielle comme la MTV, le médiateur doit répondre à des exigences de compétence, d'indépendance et d'impartialité. À ce titre, il doit posséder de bonnes connaissances juridiques, notamment dans le domaine de la consommation, être nommé pour une durée minimale de trois ans, être rémunéré indépendamment du résultat de la médiation et a l'obligation de signaler toute circonstance pouvant affecter son indépendance, son impartialité ou créer un conflit d'intérêts. Il ne peut recevoir aucune instruction des parties. Pour le cas des médiateurs d'entreprise, ces exigences sont encore renforcées : il doit être désigné par un collège de représentants des professionnels et des consommateurs, il fait l'objet d'une séparation fonctionnelle claire et n'est pas subordonné par un lien hiérarchique tout en disposant d'un budget distinct. À l'issue de son mandat, il a également l'interdiction de travailler pendant au moins trois ans pour le professionnel qui l'a employé.

En complément, il existe la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation consommation, organe composé de hauts magistrats, de personnalités qualifiées et de représentants des professionnels et des consommateurs en charge de l'évaluation et du contrôle de l'activité des médiateurs. Cette commission est également chargée d'examiner les candidatures des médiateurs, d'en tenir une liste et de les notifier à la Commission européenne.

### Comment trouver les coordonnées d'un médiateur ?

Les professionnels sont tenus de communiquer aux consommateurs les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont ils relèvent, de manière visible et lisible sur différents supports : site internet, conditions générales de vente, bons de commandes ou en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié.

Le consommateur peut également se référer à l'annuaire disponible en ligne dans la rubrique « médiation conso » du portail du Ministère de l'Économie, des Finances, de l'Action et des Comptes publics (<https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/liste-des-mEDIATEURS-references>).

À noter qu'en cas de pluralité de médiateurs compétents pour un même litige, le professionnel doit en informer le consommateur qui est alors libre de choisir le médiateur auquel il veut s'adresser. Bien que le dispositif ait été généralisé à l'ensemble des secteurs économiques, certains professionnels ne le proposent pas encore.

En pareil cas, n'hésitez pas à contacter notre association afin que nous puissions rappeler le professionnel en cause à ses obligations et essayer de traiter, à l'amiable, ce dossier.

Même si l'on peut regretter que ce dispositif ne soit pas pleinement généralisé à tous les secteurs concernés, son existence ne peut être que saluée : il permet au consommateur d'avoir un recours amiable supplémentaire, au professionnel de préserver son image de marque et à tous, d'éviter la lourdeur d'un procès. À cet égard, la médiation de la consommation, dont la MTV est un bel exemple de réussite, constitue une avancée significative dans l'intérêt du consommateur.

# Maison de la famille de l'Ardèche



En 2018, 66% des Français sont partis en vacances, un record, mais il reste encore 34% qui ne sont pas partis. L'association « Maison de la famille de l'Ardèche » (07) agit pour le départ en vacances des familles à Six-Fours-les-Plages (83). Voici le témoignage de Bernard DUTHOIT, président de l'association : Notre association de « la Maison de la Famille d'Annonay et du haut vivarais » existe depuis 1945 et a changé de nom en 2013 pour devenir « La Maison de la famille de l'Ardèche ». Depuis son origine, elle s'est donnée pour vocation première d'aider les familles de notre département de l'Ardèche (07) à partir en vacances et à pratiquer des activités de loisirs.

Elle offre à ces familles « le droit aux vacances » en rendant le tourisme accessible à tous. Pour les accueillir et leur offrir la possibilité de passer des vacances dans un lieu propice, l'association a fait l'acquisition de deux maisons sur le village vacances « **JAUMARD LE PILAT** » sur la commune de Six Fours, dans le Var (83), cadre très apprécié pour son patrimoine naturel, ses plages et proches îles des Embiez, du Gaou, de Ricard et de Porquerolles. Nos deux maisons sont situées à proximité de toutes les commodités (transports, commerces, services publics) ainsi que de nombreux loisirs : plage, centre équestre, voile, plongée, espace jeux, le tout accessible à pied ! De nombreuses promenades sont possibles à pied dans la forêt proche ou en vélo par les pistes cyclables de Toulon à Six-Fours.

Les familles peuvent ainsi :

- Partir en facilitant l'organisation mais aussi le séjour sur place et à chacun, d'avoir des activités et du temps avec les autres ;
- Se reposer, voir un autre paysage et discuter ensemble hors des habitudes quotidiennes, afin de renforcer les liens familiaux et intergénérationnels ;
- Se retrouver en famille ou avec ses amis, partager des loisirs avec ses enfants grâce à cette parenthèse et "souffler" ;
- Nouer des contacts avec des personnes extérieures.

En 2017 nous avons accueilli 19 familles avec un nombre total de 28 enfants. En 2018 ce sont 14 familles avec enfants, 3 retraités avec petits enfants, 1 couple de retraité sans enfant et une famille avec un enfant handicapé qui se sont rendus à Six Fours (83).

Notre association est attachée à accueillir prioritairement :

- Des familles avec des enfants scolarisés pendant les vacances scolaires ;
- Des personnes bénéficiaires d'aides sociales ou de chèques-vacances ;
- Des familles en difficulté et des personnes en situation d'exclusion ;
- Des seniors seuls ou accompagnés de leurs petits-enfants.

Pour ne pas manquer de leur mettre à disposition un hébergement de qualité, nous leur faisons remplir un questionnaire qui nous renseigne sur les points positifs et négatifs rencontrés lors du séjour et nous effectuons régulièrement un contrôle technique des installations.

Si vous souhaitez, contacter notre association:

**ANNONAY au 06.88.89.88.83**

**AUBENAS au 06.32.66.84.87**

**[contact@maisondefamille07.fr](mailto:contact@maisondefamille07.fr)**

**<http://maisondefamille07.fr/>**





# FAMILLES DE FRANCE

Familles de France est un mouvement familial généraliste, libre de tout lien politique, confessionnel et syndical, reconnu d'utilité publique, qui participe à la défense des intérêts de la famille.

Familles de France est agréé :

- Association nationale d'éducation populaire ;
- Organisation nationale de défense des consommateurs ;
- Organisme de formation ;
- Association d'usagers du système de santé.

Familles de France conjugue différents niveaux de représentations et d'actions :

- Les associations locales proposent des services sur le terrain,
- Les fédérations nationale et départementales animent le réseau et assurent une représentation.

Familles de France est affilié à l'Union nationale des associations familiales (UNAF) et membre du Haut Conseil de la famille, de l'enfance et de l'âge (HCFEA).

Patrick Chrétien, administrateur et ancien Président, siège au Conseil économique, social et environnemental (CESE).

Familles de France est implanté dans 50 départements et représente près de 36 000 familles dans 250 fédérations et associations de Métropole et d'Outre-mer.

## RESTEZ EN CONTACT AVEC NOUS !

28, Place Saint Georges 75009 Paris

01 44 53 45 90

[contact@familles-de-france.org](mailto:contact@familles-de-france.org)

[WWW.FAMILLES-DE-FRANCE.ORG](http://WWW.FAMILLES-DE-FRANCE.ORG)



@Familles2France



@Familles2France

