

NOUVELLE-CALEDONIE

CONSEIL ECONOMIQUE ET SOCIAL

Nouméa, le

Avis n° 19/2000
concernant le projet de délibération réglementant la création
et le fonctionnement des agences de voyages
et des agences de tourisme

(Saisine du Président du Gouvernement de la Nouvelle-Calédonie)

✍ ✍ ✍

Le Conseil Economique et Social de la Nouvelle-Calédonie, conformément à la loi organique n°99-209 du 19 mars 1999 relative à la Nouvelle-Calédonie,

Vu la délibération n°03/CP du 05 novembre 1999 portant organisation et fonctionnement du Conseil Economique et Social de la Nouvelle-Calédonie,

Vu la délibération n°1-CES/2000 du 07 mars 2000 portant Règlement Intérieur du Conseil Economique et Social,

Vu la saisine du Président du Gouvernement de la Nouvelle-Calédonie concernant le projet de délibération réglementant la création et le fonctionnement des agences de voyages et des agences de tourisme en date du 23 Octobre 2000,

Vu l'avis du Bureau en date du **15 Novembre 2000**,

a adopté lors de la Séance Plénière en date du **21 Novembre 2000**, les dispositions dont la teneur suit :

I - OBJECTIF DU PROJET DE DELIBERATION DU GOUVERNEMENT

Rappels

Les règles applicables à la création et au fonctionnement des agences de voyages et des agences de tourisme ont relevé, avant 1988, de la compétence du Territoire de la Nouvelle-Calédonie. Les délibérations de l'Assemblée Territoriale se rapportant à l'exercice de ces deux professions, prévoyaient l'obtention préalable d'une licence ou d'un agrément délivrés par arrêté du Chef du Territoire, en Conseil de Gouvernement.

Avec les Accords de Matignon, la loi référendaire du 09 novembre 1988 a transféré cette compétence aux Provinces. Seules les Provinces Sud et Nord ont réglementé ces secteurs d'activité, en reprenant les délibérations de l'Assemblée Territoriale et en les adaptant aux réalités provinciales. La Province des Iles Loyauté n'a adopté aucun texte et c'est donc l'ancienne réglementation qui a continué à s'appliquer.

Avec la loi organique n°99-209 du 19 mars 1999, les règles applicables à la création et au fonctionnement des agences de voyages et des agences de tourisme, relèvent désormais de la Nouvelle-Calédonie.

En outre, la distinction entre la profession d'agent de voyages et la profession d'agent de tourisme est rappelée.

Les premiers proposent à la clientèle des prestations extérieures à la Nouvelle-Calédonie alors que les seconds offrent à leurs clients, des prestations réalisées sur place.

La Nouvelle-Calédonie compte 14 agences de voyages agréées, 12 agences de tourisme agréées, 3 tours opérateurs (établissements mettant en vente des produits destinés à d'autres professionnels) et 2 GSA (groupements représentant les compagnies aériennes en Nouvelle-Calédonie).

Objet du projet de délibération

La Nouvelle-Calédonie étant compétente en matière de professions commerciales, il apparaît aujourd'hui nécessaire d'unifier les différentes réglementations au sein d'un seul dispositif qui aura vocation à s'appliquer au territoire dans son ensemble.

Le projet de texte soumis pour avis prévoit un renforcement de la protection des usagers avec le maintien des conditions d'exercice des deux professions :

- ✍ *l'obtention d'une licence ou d'un agrément préalable délivré par les autorités après avis d'une commission ad hoc,*
- ✍ *la garantie de moralité, de solvabilité et d'aptitude professionnelle.*

Il insiste davantage sur la forme des dispositions actuellement appliquées, soulignant qu'elles sont communes aux deux professions.

Il s'agit :

- ✍ **de l'aptitude professionnelle**, dont les critères sont clairement définis,
- ✍ **de l'obligation de moralité**, avec l'énumération des diverses restrictions à l'exercice de la profession,
- ✍ **de l'obligation de solvabilité**, avec des précisions quant aux modalités de mise en oeuvre de la garantie financière et de la garantie civile professionnelle.

De plus, les services offerts demeurent analogues :

- ✍ voyages ou séjours individuels ou collectifs,
- ✍ services inhérents à ces prestations (comme les titres de transport ; réservation de chambre ;...),
- ✍ services liés à l'accueil touristique (comme l'organisation de tours et de visites touristiques).

L'accent est également mis sur les obligations des professionnels vis-à-vis de la clientèle dans le but de la protéger.

D'autres précisions sont apportées, sur le fondement de l'article 86 de la loi organique, quant aux sanctions administratives et pénales pouvant être prises en cas de non respect des dispositions relatives à l'exercice de ces deux professions.

II - OBSERVATIONS

✍ La concertation effectuée auprès des différents intervenants révèle un large consensus des socioprofessionnels sur les dispositions du projet de délibération.

✍ Plusieurs aspects ont interpellé **les membres du Conseil Economique et Social**, au travers des différentes auditions :

✍ **Tout d'abord**, les conditions de diplôme et d'expérience requises pour l'exercice des professions d'agents de voyages ou d'agents de tourisme : ainsi, les professionnels déjà installés conservent les droits attachés à leur licence et agrément mais devront déposer une nouvelle demande dans les douze mois qui suivent la mise en œuvre des nouvelles dispositions sans que les conditions relatives à l'aptitude professionnelle ne leur soient opposables.

✍ **Ensuite**, les conditions de moralité, avec entre autre l'interdiction d'exercer infligée aux personnes ayant fait l'objet de certaines condamnations pénales : s'agissant d'un secteur d'activité où les mouvements monétaires sont importants, il convient d'être prudent en instaurant des mesures qui sont d'ailleurs identiques à celles imposées en matière immobilière.

✍ **En outre**, l'importance des normes IATA /ATAF a été soulignée. En effet, l'Association Internationale de transport aérien (IATA : International Air Transport Association) qui regroupe environ 200 compagnies aériennes, régule et réglemente, dans le respect des normes ATAF (Agence de Transport Aérien Français), le transport aérien mondial. L'accréditation IATA/ATAF permet aux agences de voyages agréées de vendre les billets de voyages de toute compagnie aérienne membre du groupement. Selon les membres, ces normes internationales ne peuvent qu'apporter un supplément de qualité et de sécurité aux prestations offertes.

✍ La question des forfaits touristiques a aussi généré des interrogations du Conseil Economique et Social. La crainte que les prestations offertes par les gîtes soient assimilées à ces forfaits a été formulée. En fait, la réglementation ne s'applique pas aux gérants de gîte.

✍ Au cours des débats, le **Conseil Economique et Social** a également relevé que certains Comités d'entreprise ou des Associations, proposaient à leurs adhérents des voyages organisés à des prix très intéressants.

La Direction des Affaires Economiques a précisé que cela devait rester dans le cadre de leurs activités et de leurs membres.

S'il s'agissait pour eux de s'adresser à des non membres, ils seraient soumis aux mêmes conditions que celles qui régissent les agences de voyages et les agences de tourisme.

✍ Une autre précision a été apportée à propos des GSA (Agence de vente au sol) qui ne font que représenter les compagnies aériennes en Nouvelle-Calédonie et où le prix des billets est identique à celui des autres agences.

✍ Enfin, la Direction des Affaires Economiques a indiqué qu'il n'existait pas de réglementation en matière de tours opérateurs. Certains agents de voyages ou de tourisme craignaient en effet que le jeu de la concurrence soit faussé entre des professionnels soumis à une réglementation et d'autres qui ne l'étaient pas, offrant des produits touristiques qui risquaient de ne pas présenter les meilleures garanties.

III - PROPOSITIONS

✍ Le **Conseil Economique et Social** propose une modification de la rédaction de l'article 23 : " Les agences de tourisme ne peuvent utiliser pour guider les touristes et effectuer des visites commentées ou expliquées, que les services de guides, interprètes ou de personnes qualifiées en raison de leur compétence ". Ainsi disposé, l'article 23 permet une définition plus large des sites visités.

De plus, le **Conseil Economique et Social** encourage les personnes vivant sur les lieux, à suivre une véritable formation de guide touristique, afin de faire preuve d'un professionnalisme auquel tiennent tant les touristes.

A ce propos, les membres du **Conseil Economique et Social** insistent pour que les qualifications requises pour exercer la profession de guide touristique, soient précisées (conditions de diplôme, d'expérience ou les deux) puis contrôlées.

✍ Concernant les pièces à fournir pour la création d'une agence de voyage, le **Conseil Economique et Social** préconise de rajouter aux annexes du projet de délibération, en plus du *titre de propriété des locaux ou du bail commercial*, tout autre titre équivalent, justifiant de la propriété du local (tel le palabre coutumier, en Province Nord ou Iles).

✍ Le **Conseil Economique et Social** suggère de développer davantage le parc hôtelier afin de proposer aux touristes une gamme plus étoffée d'hôtels, de réputation internationale.

✍ Le **Conseil Economique et Social** souhaite que les conditions de création d'agence et d'exercice de la profession, prévues au présent projet de délibération, soient régulièrement contrôlées. Il espère que les sanctions prises seront effectives.

✍ A propos des tours opérateurs, le **Conseil Economique et Social** formule le vœu qu'une réglementation organisant ce secteur d'activité soit très prochainement adoptée, cela dans l'intérêt des consommateurs mais aussi des professionnels déjà en place.

✍ Suite à l'évolution des transactions économiques mais aussi des mœurs des consommateurs, le cautionnement, (fixé à 5 millions FCFP depuis une délibération de l'Assemblée Territoriale en date du 23 Novembre 1976), pourrait être réévalué à 8 millions de FCFP.

✍ Enfin, le problème crucial des réservations et des ventes de billets sur Internet a été soulevé par le **Conseil Economique et Social**. Il estime qu'une protection accrue des clients devrait être envisagée.

IV - CONCLUSION

Le **Conseil Economique et Social** adhère au présent projet de délibération dont la substance est la protection des intérêts des consommateurs mais également des professionnels qui s'efforcent de respecter les conditions prévues par la réglementation en vigueur.

LA SECRETAIRE DE SEANCE

Hélène BURANI

LE PRESIDENT

Bernard PAUL