

■ Cette année 2024 marque le 20^e anniversaire de l'ordonnance du 20 décembre 2004 relative à la partie législative du code du tourisme.

■ Le présent dossier fait suite au colloque « 20 ans du droit du tourisme et du transport » qui s'est tenu à Paris les 3 et 4 juillet 2023.

DROIT DU TOURISME ET DES TRANSPORTS

20 ANS, L'ÂGE DU BILAN

Si le droit des transports est plus ancien, le droit du tourisme a connu maintes évolutions depuis la loi du 8 avril 1910 qui a marqué son acte de naissance. Ce dossier se propose d'en retracer le cours tout en mettant en lumière certains aspects de ces deux matières complémentaires. En voiture...

Dossier coordonné par Laurence Jégouzo (université Paris 1, Panthéon-Sorbonne) et Christophe Lachière (université Paris 8)

2004 - 2024



SOMMAIRE

P. 16 — Vingt ans de droit du tourisme et des transports...
 P. 17 — Tirer les leçons de la crise du Covid-19 en droit du tourisme

P. 20 — Hébergements touristiques : une dynamique législative entre adaptation et défis
 P. 23 — L'évolution du droit des transports
 P. 26 — Les droits des passagers et les forfaits touristiques

P. 28 — Vingt ans d'application de la Convention de Montréal
 P. 30 — Responsabilité civile des entreprises ferroviaires
 P. 33 — L'originalité du transport maritime de personnes

VINGT ANS DE DROIT DU TOURISME ET DES TRANSPORTS...

Droit des transports et droit du tourisme sont étroitement et historiquement liés. Les contributions de ce dossier sont ainsi issues d'un colloque tenu à l'occasion du vingtième anniversaire de ces matières en juillet 2023.

Le Master 2 en droit du tourisme est né il y a déjà plus de vingt ans et nous célébrons cette année les vingt ans du code du tourisme qui a marqué une étape importante dans la construction et la reconnaissance politique de ce droit. C'est ce qui a motivé la tenue d'un colloque en juillet 2023 (« 20 ans du droit du tourisme et du transport », Paris, 3 et 4 juill. 2023) et dont certaines des interventions sont partagées dans ce dossier.

La crise du Covid a mis plus particulièrement en évidence le lien très fort unissant ce droit à celui des transports : en limitant la libre circulation des personnes au nom de la protection de l'ordre public et plus particulièrement de la santé publique, cette crise a accentué leur dépendance réciproque. Il nous semblait donc utile, après cette pause pandémique, de revenir sur la construction de ce droit et sur son actualité et de le lier à un droit plus ancien : le droit des transports. Ce droit du tourisme est récent puisque la première loi date de 1910 (L. du 8 avr. 1910) et a d'abord été motivée par l'encadrement de l'organisation administrative du tourisme et du rôle que l'État devait jouer.

C'est en 1937 (L. du 19 mars 1937, JO du 8 avr.) que la seconde grande loi interviendra, avec notamment la création de la garantie financière des agences de voyages. C'est ainsi la protection du voyageur, consommateur fragile parce qu'il circule à l'étranger, que le législateur souhaitera privilégier. Et c'est encore

aujourd'hui sous l'angle de la protection que le législateur national ou européen intervient.

Au niveau international, cette question est toute autant d'actualité puisque, même si sa force coercitive est moindre, la *soft law* (« droit souple ») et notamment le code international de protection du touriste publié par l'Organisation mondiale du tourisme (ONU Tourisme) renforcent l'idée que ce droit est un droit protecteur. La réglementation permet parfois à ce titre de limiter l'utilisation excessive du territoire que peut en faire le consommateur touriste comme les arrêtés municipaux interdisant la surféquentation de lieux touristiques. Protection également de l'environnement avec la fermeture de nombreux campings en raison des risques d'inondation. Les lois se succéderont jusqu'en 2006 (L. n° 2006-436 du 14 avr. 2006, JO du 15), quand le législateur décidera de les organiser dans un outil simple à utiliser, notamment pour les professionnels du secteur : le code du tourisme.

Durant ce colloque, il était utile d'entendre les expériences étrangères pour vérifier que ce mouvement de protection national était aussi international. C'est ce que nous ont parfaitement exposés le professeur Javier Melgosa de l'université de Salamanca, le docteur Jacqueline Tanti-Dougall de l'International Federation of Travel & Tourism Advocates (IFTTA) ou encore Gianluca Rossoni, chargé d'enseignement à l'université de Padoue.

Mais le droit du tourisme, c'est également le droit lié à l'action des collectivités territoriales. L'office de tourisme présent dans certaines communes ou établissements publics de coopération intercommunale est un organisme de proximité que chacun a pu rencontrer pour l'information et la promotion. À ce titre, le colloque ne pouvait avoir lieu sans une présentation par ADN Tourisme et son directeur Christophe Marchais et par Géraldine Leduc, présidente de l'Association des stations classées et communes touristiques, fleuron de notre offre touristique sur le territoire. Ce fut l'objet de la seconde table ronde.

La troisième table ronde a insisté sur les réactions politiques aux crises liées tourisme. Ces réactions ponctuelles et au coup par coup semblent avoir remplacé une politique plus globale et pensée qui a pu contribuer à la construction du droit du tourisme. À ce titre, il faut regretter l'absence d'un ministre à part entière pour ce secteur en France qui fait office de mauvais élève en Europe mais aussi à l'étranger. Comment expliquer qu'à l'heure des Jeux olympiques, le gouvernement n'ait pas décidé de lui attribuer un portefeuille plein au même titre que le sport ou la culture ? Phénomène étrange et hexagonal que les professionnels du secteur ne cessent de regretter.

La seconde journée était davantage dédiée au droit des transports. Chacun a pu exposer la spécificité de la législation liée à chaque type de transport : fluvial, ferroviaire, maritime, aérien. La loi d'orientation des transports intérieurs (LOTI) de 1982 (L. n° 82-1153 du 30 déc. 1982, JO du 31) a posé le principe du droit des transports et la loi d'orientation des mobilités (LOM) de 2019 (L. n° 2019-1428 du 24 déc. 2019, JO du 26) a consacré le droit à la mobilité.

La lecture des articles qui suivent donnera, je l'espère, une illustration assez précise de ce que furent ces deux journées d'études. ■



Laurence Jégouzo,
Codirectrice du Master 2, droit
du tourisme et des transports,
maître de conférences en
droit à l'université Paris 1,
Panthéon-Sorbonne

Au sens le plus large du terme, la crise est une phase de grave perturbation dans l'évolution des choses, des événements ou des idées¹. Il n'est pas rare que les crises se combinent. Ainsi la crise du Covid-19, qui est à l'origine une crise sanitaire, a entraîné une crise économique qui se caractérise notamment par une rupture entre la production et la consommation.

Pour aider les entreprises à faire face à la crise, les pouvoirs publics sont intervenus par des mesures générales d'ordre économique et financier dont on rappellera seulement les plus importantes : d'abord le report des échéances fiscales et sociales, ensuite la mise en place de prêts bancaires garantis par l'État et enfin l'octroi d'une aide financière exceptionnelle aux entreprises particulièrement touchées. Les mesures générales mises en place par l'État se sont avérées insuffisantes pour les entreprises du tourisme, dont l'activité était à l'arrêt. C'est pourquoi le gouvernement est intervenu par une ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020 pour instaurer un régime dérogatoire temporaire aménageant les conséquences financières de la résolution des contrats du tourisme en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables ou de force majeure². Cette ordonnance était manifestement contraire au droit européen et elle a été condamnée par la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) puis annulée par le Conseil d'État. Elle a cependant atteint son objectif en permettant de sauver de nombreuses entreprises du secteur du tourisme.

Cette présentation rapide suscitera des réactions différentes selon la sensibilité de chacun. L'optimiste pourra se féliciter que l'État ait

TIRER LES LEÇONS DE LA CRISE DU COVID-19 EN DROIT DU TOURISME

L'objet de la présente contribution est de tirer les leçons de la crise du Covid-19 en matière de droit du tourisme, en adoptant successivement une approche rétrospective puis une approche prospective.

su prendre des mesures adaptées pour faire face à la crise. Le pessimiste retiendra que les mesures en question étaient contraires au droit européen et ont finalement été sanctionnées. Si chacun de ces points de vue comporte une part de vérité, le constat s'impose : le droit du tourisme n'est pas adapté pour faire face à une crise mondiale comme celle du Covid-19 et il convient de réfléchir à son évolution. Nous adopterons donc successivement une approche rétrospective et une approche prospective

APPROCHE RÉTROSPECTIVE : INADAPTATION DU DROIT DU TOURISME

La pandémie de Covid-19 a montré que le droit du tourisme n'était pas adapté pour faire face à des crises de grande ampleur. L'application des règles du droit du tourisme aurait conduit à une impasse et c'est pourquoi le législateur français a adopté des mesures d'urgence, expédientes mais contraires au droit européen.

L'impasse

L'article L. 211-14 du code du tourisme permet en son II au voyageur et en son III au professionnel de résoudre le contrat dont l'exécution est empêchée par des circonstances exceptionnelles et inévitables et, en conséquence de la résolution du contrat, le professionnel est tenu de rembourser au voyageur les sommes versées, dans le délai de quatorze jours³. Cette disposition est issue de l'ordonnance n° 2017-1717 du 20 décembre 2017⁴ transposant la directive européenne 2015/2302 du 25 novembre 2015⁵. On relèvera cependant que l'ordonnance a, en réalité, opéré une « surtransposition » de la directive puisque l'article L. 211-14 du code du tourisme concerne non seulement la vente de forfait touristique⁶, comme l'exige la directive, mais aussi les simples services de voyages commercialisés par l'intermédiaire des agents de voyages et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours⁷, à l'exception toutefois de la réservation de titres de transport sur ligne régulière et de la ●●●

1. Dictionnaire *Le Petit Robert*.

2. Ord. n° 2020-315 du 25 mars 2020, *JO* du 26 ; v. C. Lachière, « Covid-19 : un dispositif exceptionnel pour aider les professionnels du tourisme », *JCP* 2020. 483, Aperçu rapide ; J.-D. Pellier, « Le gouvernement au secours des professionnels du tourisme », *D.* 2020. 775.
3. C. tourisme., art. R. 211-9, transposant Dir.

(UE) 2015/2302 du 25 nov. 2015, art. 12.

4. Ord. n° 2017-1717 du 20 déc. 2017, *JO* du 21.

5. Dir. (UE) 2015/2302, *op. cit.*

6. Sur ce contrat, v. C. Lachière, *Droit du tourisme*, 2^e éd. LexisNexis 2020, n° 179 s.

7. Le code du tourisme réglemente la profession d'intermédiaire du tourisme sous l'appellation « agents de

voyages et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours », en son Titre I du Livre II ; sur cette profession, v. C. Lachière, *Droit du tourisme, op. cit.*, n° 64 s.
8. En application des articles L. 211-7 et L. 211-17-3 du code du tourisme. Sur ce point, v. C. Lachière, *Droit du tourisme, op. cit.*, n° 381 s ; C. Lachière, « Les agents de voyages et autres intermédiaires du tourisme à l'ère

●●● location de meublés de tourisme⁸. Cette extension du champ d'application des dispositions relatives aux forfaits touristiques est une source de complexité et elle pénalise fortement les professionnels⁹.

Pour les services de tourisme qui ne sont pas régis par le code du tourisme, à savoir les services de tourisme commercialisés par les prestataires eux-mêmes¹⁰ (par exemple des prestations d'hôtellerie proposées par un hôtelier) ainsi que certains services de tourisme commercialisés par un intermédiaire (il s'agit comme on l'a vu plus haut de la réservation de titres de transport sur ligne régulière et de la location de meublés de tourisme), le droit commun des contrats conduit *mutatis mutandis* au même résultat¹¹. Le contrat dont l'exécution est impossible est résolu en application de l'article 1218 du code civil, et le voyageur a droit au remboursement des sommes versées¹².

L'application de ces règles au cours de la crise liée à la pandémie de Covid-19 survenue en 2020 aurait eu pour effet d'entraîner la liquidation judiciaire de très nombreuses entreprises du secteur du tourisme qui n'étaient pas en mesure de faire face aux demandes de remboursement formulées par les voyageurs dont les contrats avaient été résolus. Cela aurait contribué à aggraver la crise. C'est pourquoi le gouvernement a adopté une législation d'exception.

Des mesures d'urgence expédientes mais contraires au droit européen

Sur le fondement de la loi n° 2020-290 du 23 mars 2020 d'urgence pour faire face à l'épidémie de Covid-19, le gouvernement

a adopté 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 majeure¹³. Pour les contrats dont la résolution était notifiée entre le 1^{er} mars et le 15 septembre 2020, les professionnels pouvaient « proposer » – il faut comprendre : imposer – en lieu et place du remboursement exigé par l'article 12 de la directive 2015/2302¹⁴ un avoir d'une durée de dix-huit mois. L'objectif de l'ordonnance était de soulager la trésorerie des professionnels du tourisme pendant la crise.

Ce dispositif a permis de sauver de nombreuses entreprises mais il était contraire au droit européen. La Commission a publié dès le 13 mai 2020 une recommandation dans laquelle elle rappelle que, si le droit de l'Union permet aux agents de voyages et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours de proposer un avoir aux clients, ces derniers restent libres d'accepter cet avoir ou de réclamer une remise d'espèces¹⁵. Cette liberté de choix ne paraissant pas assurée par l'ordonnance n° 2020-315, la Commission européenne a ouvert le 2 juillet 2020 une procédure d'infraction contre la France et neuf autres États ayant adopté un dispositif similaire, pour violation de l'article 12 de la directive 2015/2302 du 25 novembre 2015¹⁶. La procédure contre la France a été abandonnée le 30 octobre 2020, au motif que la législation incriminée n'était plus applicable¹⁷. Le contentieux relatif à l'ordonnance n° 2020-315 n'était pas terminé pour autant. Dès juillet 2020, deux associations de défense des consommateurs

avaient formé devant le Conseil d'État un recours pour excès de pouvoir pour demander l'annulation de l'ordonnance. Le 1^{er} juillet 2021, le Conseil d'État a décidé de surseoir à statuer et de saisir la CJUE d'une demande d'interprétation préjudicielle¹⁸. Sans surprise, la CJUE a décidé que le système des avoirs instauré par l'ordonnance n° 2020-315 était contraire à l'article 12 de la directive 2015/2302 qui reconnaît au voyageur le droit d'obtenir le remboursement en espèces dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat¹⁹. Le Conseil d'État a tiré les conséquences de cette position en annulant dans une décision du 13 octobre 2023 l'ordonnance du 25 mars 2020 « en tant qu'elle s'applique aux contrats de voyages et de séjours mentionnés au II et au 2° du III de l'article L. 211-14 du code de tourisme, dits “voyages à forfait” »²⁰. Il convient de s'interroger à présent sur les réformes possibles, afin d'adapter le droit du tourisme pour qu'il puisse faire face à des crises telles que celle liée à la pandémie de Covid 19.

APPROCHE PROSPECTIVE : ÉVOLUTION DU DROIT DU TOURISME

La principale difficulté révélée par la crise liée à la pandémie de Covid-19 concerne le remboursement aux clients des fonds versés d'avance à titre de paiement anticipé. Afin de remédier à cette difficulté pour l'avenir, on peut envisager essentiellement deux pistes de réforme. La première consiste à encadrer plus étroitement les paiements anticipés, la seconde à renforcer la garantie financière des professionnels.

numérique », *JCP* 2018. 100 ; J.-D. Pellier, « Le nouveau droit contractuel du tourisme », *RDC* 2018/3, p. 414.

9. Sur cette question, v. *JT* 2023, n° 261, p. 19 étude C. Lachière *in* dossier « Droit du tourisme – Regards croisés ».

10. Sur ces contrats, v. C. Lachière, *Droit du tourisme, op. cit.*, n° 402 s.

11. À ceci près toutefois que seul le débiteur

de la prestation dont l'exécution est impossible peut résoudre le contrat, et non le créancier : Civ. 1^{re}, 25 nov. 2020, n° 19-21.060.

12. V. J. Heinich, « L'incidence de l'épidémie de coronavirus sur les contrats d'affaires : de la force majeure à l'imprévision », *D.* 2020. 611.

13. Ord. n° 2020-315 du 25 mars 2020, *op. cit.*

14. Dir. (UE) 2015/2302, *op. cit.*

15. Comm. UE, *recomm.* (UE) n° 2020/648, 13 mai 2020, *JOUE* du 14. V. C. Lachière, *JT* 2020, n° 236, p. 40 ; *Europe* 2020, n° 196, obs. V. Michel ; *JCP E* 2020, n° 1332, J. Heymann.

16. Comm. UE, « Procédures d'infraction du mois de juillet : principales décisions », 2 juill. 2020.

Encadrer les paiements anticipés

La détermination des modalités de paiement du prix dans les contrats du tourisme relève en principe de la liberté contractuelle. Il est d'usage que les professionnels du tourisme demandent aux clients le paiement préalable du prix²¹. Cette pratique concerne notamment les forfaits touristiques qui sont vendus plusieurs mois avant la date prévue pour leur exécution : les agents de voyages et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours réclament généralement le versement d'une somme égale à 25 % ou 30 % du prix du voyage lors de la conclusion du contrat, puis le paiement du solde du prix au plus tard trente jours avant le départ, lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage²². Les sommes versées d'avance par les clients sont utilisées pour organiser des voyages futurs ; ces sommes servent notamment à réserver des services auprès des prestataires (hôteliers et autres). Il ne paraît pas exagéré de dire que le modèle économique du secteur du tourisme repose sur les paiements anticipés effectués par les clients. Cependant, dans le contexte de la crise du Covid qui a provoqué une vague sans précédent de résolution de contrats, ce modèle économique a conduit les professionnels au bord du gouffre : ils ne détenaient plus les sommes versées par les clients au titre des contrats résolus puisqu'ils les avaient utilisées pour réserver des services auprès des prestataires, et ils ne recevaient pratiquement plus aucune commande.

Afin de prémunir les professionnels contre ce type de risque, il est envisagé sinon d'interdire au moins de limiter la pratique des paiements anticipés. Cette idée est notamment suggérée par la Commission européenne dans une

consultation publique diffusée en 2022 dans la perspective d'une réforme de la directive 2015/2302²³ ainsi que dans la proposition de directive du Parlement européen et du Conseil modifiant la directive 2015/2302²⁴. Une telle mesure ne serait cependant pas sans inconvénients pour les professionnels qui devraient alors faire l'avance des sommes nécessaires à l'organisation des voyages. C'est tout le modèle économique du secteur du tourisme qui serait remis en cause.

Renforcer la garantie financière

Une autre piste possible consisterait à renforcer la garantie financière des agents de voyages et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours. En l'état actuel du droit, celle-ci peut être mise en œuvre en cas de défaillance de l'opérateur de voyages et de séjour, résultant « soit d'un dépôt de bilan, soit d'une sommation de payer par exploit d'huissier ou lettre recommandée avec demande d'avis de réception, suivie de refus ou demeurée sans effet pendant un délai de quarante-cinq jours à compter de la signification de la sommation »²⁵. En pratique cependant la garantie n'est généralement mise en œuvre que dans la première hypothèse, à savoir celle du « dépôt de bilan » (également dénommé « déclaration de cessation des paiements ») qui entraîne l'ouverture des procédures prévues par le Livre IV du code de commerce, c'est-à-dire lorsque le professionnel est dans une situation économique désespérée.

C'est précisément pour chasser le spectre du dépôt de bilan qui planait sur les professionnels du tourisme que le gouvernement a adopté l'ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020 durant la crise du Covid-19. L'idée serait donc de faire en sorte que la garantie financière puisse être mise en œuvre avant que le professionnel ne soit en état de cessation des paiements.

Une telle réforme entraînerait à n'en pas douter une augmentation du coût de la garantie. Pour y faire face, la garantie pourrait être financée non seulement par les professionnels comme c'est le cas actuellement, mais aussi par les clients sur la base d'un pourcentage du prix des forfaits touristiques et des services de voyages achetés auprès d'un agent de voyages. Cette proposition ambitieuse est inspirée de mécanismes de garantie qui sont déjà à l'œuvre dans certains pays, notamment le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (Ficav) au Québec. Force est de constater cependant que la proposition de directive du Parlement européen et du Conseil modifiant la directive 2015/2302 ne s'engage pas dans cette voie²⁶.

Pour conclure, les leçons de la crise n'ont pas encore été tirées. Il convient à notre sens de choisir entre deux options : couvrir les risques inhérents au modèle économique du secteur du tourisme, ou bien renoncer audit modèle. On ne peut qu'inciter les professionnels du secteur et leurs représentants à prendre toute leur part dans cette réflexion. ■



AUTEUR	Christophe Lachière
TITRE	Professeur de droit privé à l'université Paris 8

17. C. Lachière, « Covid-19, la Commission européenne met fin à la procédure d'infraction visant l'ordonnance 2020-315 relative au secteur du tourisme », *JCP* 2020. 1278.

18. CE 7 juill. 2021, req. n° 4412663.

19. CJUE, 8 juin 2023, aff. C-407/21

20. CE 13 oct. 2023, req. n° 441663, *JT*

2023, n° 268, p. 10, obs. X. Delpech.

21. Le paiement préalable du prix n'est en principe pas interdit par le droit de la consommation, v. J. Calais-Auloy, H. Temple et M. Depincé, *Droit de la consommation*, 10^e éd. Dalloz 2020, n° 323.

22. V. C. Lachière, *Droit du tourisme*, op. cit., n° 273.

23. Comm. UE, « Consultation publique sur le réexamen de la directive (UE) 2015-2302 ».

24. Proposition de directive du Parlement européen

et du Conseil modifiant la directive 2015/2302 afin de rendre la protection des voyageurs plus efficace et de simplifier et de clarifier certains aspects de la directive (COM/2023/905 final du 29 nov. 2023).

25. C. tourisme, art. R. 211-31.

26. COM/2023/905 final du 29 nov. 2023, op. cit., art. 17 prévoyant un mécanisme de protection contre l'insolvabilité des opérateurs.

HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES : UNE DYNAMIQUE LÉGISLATIVE ENTRE ADAPTATION ET DÉFIS

Les acteurs du secteur de l'hébergement touristique doivent naviguer dans un environnement législatif complexe et évolutif pour prospérer dans un marché touristique en mutation constante. Sécurité, accessibilité, concurrence numérique et nouvelles formes de paiement : autant de domaines clés nécessitant une attention continue.

Le secteur du tourisme notamment international connaît une forte et constante croissance depuis de nombreuses décennies, alimentée par divers facteurs tels que l'augmentation démographique mondiale, la croissance économique, la multiplication de l'offre, l'évolution des habitudes de consommation aidée par l'efficacité technologique et la demande accrue depuis la crise du Covid. Toutefois, malgré cette expansion, quantifier avec précision le nombre de voyageurs internationaux reste un défi majeur. Avec, en 2019, 1,5 milliard d'arrivées touristiques internationales¹ (mais une estimation de 500 millions de voyageurs internationaux « uniques » parmi une population mondiale de plus de 8 milliards) le potentiel du tourisme est immense et le tourisme de masse, déjà présent par endroits, un défi pour l'avenir.

Le tourisme pouvant être défini comme « la pratique d'une activité sur un territoire », son architecture repose sur ces deux piliers. La voûte est constituée par, d'un côté, les modes

de transports et de l'autre les modes d'hébergements. La clé de voûte est la gouvernance, à quelque niveau que ce soit, qui incite, facilite ou dissuade la création ou le développement du tourisme. L'hébergement, bien qu'élément « logistique » du tourisme et non directement « attractif » contrairement aux activités et territoires, est central car il est à la source de la définition historique du touriste par l'OMT : « toute personne qui passe plus d'une nuit et moins d'un an hors de son domicile pour quelque raison que ce soit ».

L'ÉMERGENCE DU PHÉNOMÈNE AIRBNB ET L'IMPACT SUR LA LÉGISLATION

Au cours des deux dernières décennies, l'hébergement touristique a surtout été profondément influencé par l'émergence en masse de l'hébergement dit individuel, autrefois qualifié de « non marchand » et aujourd'hui accaparé, « vampirisé » par Airbnb et d'autres plateformes d'intermédi-

ation similaires. Concentré sur les résidences secondaires, catégorie d'hébergement majoritaire en station de tourisme, ce phénomène a suscité des préoccupations et des ajustements législatifs majeurs. Alors que Paris ne compte « que » 10 % de résidences secondaires (équivalent à la moyenne nationale), cela en fait la ville la plus importante en nombre avec 134 000 en 2020², ce qui lui a donné la légitimité pour prendre le chef de fila du mouvement d'encadrement de la location des meublés de tourisme³.

Avec des rappels aux syndics de copropriété de la « clause d'habitation bourgeoise » dans certains immeubles, des mesures de déclaration obligatoire de meublé de tourisme, d'obtention d'un numéro d'enregistrement, de changement d'usage ou de destination, de compensation à équivalence ou majoré, la ville de Paris a mis en place ce qu'elle estime être un carcan solide pour limiter la fuite des logements étudiants ou traditionnels vers des hébergements touristiques bien plus rémunérateurs. D'autres villes ou communautés

1. ONU Tourisme, « Le tourisme mondial consolide sa croissance en 2019 », 20 janv. 2020.

2. Insee, 27 févr. 2024.

3. Au sens de l'article L. 324-1-1 du code du tourisme : « Pour l'application du présent article, les meublés

de tourisme sont des villas, appartements ou studios meublés, à l'usage exclusif du locataire, offerts à la location à une clientèle de passage qui n'y élit pas domicile et qui y effectue un séjour caractérisé par une location à la journée, à la semaine ou au mois ».

LES DÉFIS JURIDIQUES DANS L'HÔTELLERIE

Les défis juridiques dans l'hôtellerie sont nombreux, liés à l'évolution du nombre moyen de chambres par établissement (par exemple Accor passe [en moyenne mondiale] de 149 à 179 chambres en quelques années), au grand retour du « F & B » (*food and beverage*) qui peut représenter une part importante du chiffre d'affaires et constitue une charge de personnel importante, au monde numérique « 3.0 » et « l'absence » au moins temporaire de législation qui caractérise globalement les évolutions du monde numérique, un « *bit far ouest* ». Ces défis incluent aussi les réglementations de construction, les contrats et les pressions numériques telles que la tarification imposée par les chaînes hôtelières via l'intelligence artificielle. Par exemple aussi, les délais de construction peuvent varier considérablement en fonction de la législation locale : s'ils sont d'environ sept ans en Europe, ils passent à environ deux ans en Asie. De plus, les questions contractuelles, notamment en période d'événements spéciaux tels que les Jeux olympiques, peuvent être complexes à résoudre.

Face à ces défis, il est de plus en plus difficile pour un hôtelier de rester indépendant (si on peut parler d'indépendance pour un petit hôtelier en contrat avec les OTA [*Online Travel Agency*] comme Booking.com® ou Expedia®.) L'exemple de la contestation et du combat juridique mené par les syndicats hôteliers pour exiger de ces intermédiaires l'abandon de la clause de parité tarifaire (clause de meilleur prix) dans leurs contrats est un bel exemple « d'indépendance relative ».

de communes ont suivi (par exemple, le Pays Basque), allant jusqu'à émettre des « quotas » (comme à Saint-Malo). Aujourd'hui, dans la plupart des territoires touristiques, le sujet est d'actualité, souvent « brûlant », car les élus sont partagés entre le besoin de développer la capacité d'accueil pour assurer une croissance touristique et les besoins de la population en termes de logement. C'est un sujet qui tourne souvent « en rond » car l'emploi de la population locale dépend bien souvent directement ou indirectement de l'économie touristique. C'est aussi une friction entre la population et les propriétaires de résidences secondaires (3,7 millions en 2023)⁴ qui vivent difficilement le maintien (et l'augmentation) de la taxe d'habitation sur les résidences secondaires (la « surtaxe » pouvant aller jusqu'à 60 % par endroits), en complément de l'augmentation de la taxe foncière (plus de 50 % à Paris). Ces taxes ont tendance à favoriser la mise en location, ne serait-ce que pour en compenser des coûts.

Les réglementations visant à encadrer ces nouvelles formes d'hébergement continuent d'évoluer pour répondre aux défis émergents, les prochains seront certainement la refonte fiscale des revenus (modification ou suppression des abattements) et la professionnalisation de ces hébergements individuels, regroupés et gérés au sein de conciergeries, véritable « hôtellerie horizontale ».

HÔTELLERIE DE PLEIN AIR : VERS UN MODÈLE « CLUB »

L'hôtellerie de plein air (environ 7 000 établissements) a évolué vers un modèle offrant une gamme d'hébergements

« fixes » et pérennes (même si certains [et la législation] gardent une fonctionnalité et la terminologie de *mobil-homes*) agrémentés de gîtes, associés à des équipements de loisirs et des commerces. Les piscines sont souvent transformées en centres aquatiques pour attirer une clientèle de loisirs. L'évolution s'est constatée dans les regroupements, l'amplitude d'ouverture dans l'année et l'emploi de CDI, un développement vers du MICE, tourisme d'affaires, en « incentive » (*team building*), mais aussi en hébergement temporaire de travailleurs, petits séminaires. La législation entourant ces hébergements dépend de plusieurs ministères, ce qui peut rendre le cadre réglementaire complexe. Cependant, cette diversité offre également des opportunités de développement significatives pour le secteur.

HÔTELLERIE : DIVERSITÉ ET ORGANISATION JURIDIQUE

L'hôtellerie traditionnelle se caractérise par une diversité d'acteurs. Si les hôtels indépendants représentent 78 % des 16 780 hôtels en France, ils ne représentent que 58 %

des 653 000 chambres. En effet le statut d'hôtel commençant juste après la chambre d'hôte, à six chambres les hôtels indépendants sont de petites tailles (26 chambres en moyenne), à la différence des hôtels de chaîne (85 chambres en moyenne). Ce seuil serait peut-être à revoir pour deux raisons : aider au développement des chambres d'hôtes peu rentables et aider la petite hôtellerie indépendante à survivre en la libérant de certaines contraintes ou normes. Et puis, l'hôtelier indépendant n'est-il pas plus un hôte qu'un gestionnaire ?

Le classement des hébergements touristiques, et en premier lieu des hôtels, a été revu totalement en 2009 lors de la loi de modernisation des services touristiques⁵, dernière grande loi concernant le tourisme. Le classement est devenu facultatif et à ce jour seul deux tiers des hôtels sont classés. Rappelons surtout qu'avant 2009, nous n'avions pas d'hôtellerie classée en catégorie 5 étoiles, nos fleurons de l'industrie hôtelière arboraient le « 4 étoiles luxe » absolument inconnu à l'international. En outre il a été créé la distinction Palace⁶ qui, après un engouement certain, plafonne à une trentaine d'établissements. ●●●

4. Insee, « 37,8 millions de logements en France au 1^{er} janvier 2023 », *Insee Focus* n° 309, 10 oct 2023.

5. L. n° 2009-888 du 22 juil. 2009, *JO* du 24.

6. Arr. du 3 oct. 2014, *JO* du 8, texte n° 43.

●●● Cette loi, conduite par le secrétaire d'État chargé du tourisme Hervé Novelli⁷, a notamment créé « l'agence de développement touristique de la France », Atout France, véritable « couteau Suisse », curieusement à la fois unique opérateur de l'État et sous statut juridique GIE de droit privé. Atout France opère pour la définition des critères de classement, la tenue des registres, l'hébergement de la commission d'attribution de la distinction Palace, la promotion de la France à l'international, et bien d'autres choses. Cette agence est l'aboutissement de fusions de multiples services et entités historiques de la gestion étatique du secteur touristique (fusion de l'organisme de promotion « Maison de la France » et de celui d'ingénierie « ODOT France »⁸).

Ce qui a beaucoup évolué en vingt ans, c'est le développement de la séparation de l'hôtellerie en quatre éléments distincts : la propriété du terrain ; la propriété du foncier bâti ; l'exploitation et la gestion ; la marque hôtelière. Des modèles juridiques tels que la franchise et le mandat de gestion se sont développés pour répondre aux besoins du marché. Cela donne une transversalité totale des acteurs de gestion qui peuvent gérer des gammes et des marques totalement différentes et une opportunité de marché pour le développement des marques. Prenons pour exemple le groupe Legendre, grand groupe notamment de bâtiments et travaux publics qui peut intervenir, avec sa filiale Suitcase Hospitality, aussi bien dans la conception, la réalisation, l'exploitation et la gestion pour des marques telles que Marriott International, Accor, Best Western, B&B Hotels, etc.

Cette organisation, appelée *asset light* s'est généralisée dans les groupes hôteliers mondiaux comme Marriott ou Accor, ce modèle de marques hôtelières non-propritaire du foncier, qui, pour des questions financières, privilégie la gestion, « débarassée » du poids du foncier. Elles sont alors réputées plus agiles, peuvent se concentrer sur les services, la gestion et surtout le marketing, permettant une meilleure personnalisation de l'expérience client et surtout de proposer à des fonds d'investissement spécialisés et/ou des investisseurs « locaux, régionaux » une panoplie de marques complémentaires s'adressant à tous les segments de clientèle. On pourrait alors se poser la question juridique de monopole sur un territoire ?

RÉSIDENCES DE TOURISME : UNE ÉVOLUTION URBAINE

Les résidences de tourisme évoluent également, passant des destinations traditionnelles de montagne et de littoral aux zones urbaines. Cependant, des défis persistent, notamment en ce qui concerne les niches fiscales et les conflits entre propriétaires et gestionnaires.

Résidences de tourisme qu'il ne faut pas confondre avec les villages de vacances. Les résidences de tourisme sont des produits certes immobiliers, mais initialement fiscaux et puissants « outils de défiscalisation personnels » ; alors que les villages de vacances sont des unités d'hébergements très souvent communales, qui ont des difficultés à garder leur place, tout comme les colonies de vacances, dans un tourisme dit « social » en quête lui aussi d'un second souffle.

AUTRES FORMES D'HÉBERGEMENTS : DIVERSITÉ ET CROISSANCE

Outre les hôtels et les résidences de tourisme, d'autres formes d'hébergements se sont fortement développées comme les auberges de jeunesse, secteur investi par les acteurs de l'hôtellerie dans une catégorie « hostel » qui n'est plus réservée aux jeunes. Concept de lieux animés, façon « tiers lieu » mais gérés par des financiers qui y trouvent un rendement intéressant au mètre carré.

Les hébergements insolites connaissent aussi une forte croissance avec leurs lots de défis juridiques, à l'image des cabanes dans les arbres et le droit des assurances ou les contraintes de classement énergétique.

Les modes hybrides ont aussi très fortement progressé, sur tous les segments de clientèle touristique. Les croisières avec maintenant une montée en gamme et des offres exclusives, que ce soit maritimes ou ferroviaires, classiques, thématiques ou ultra-luxueuses. Le camping-car, qui a connu une très forte croissance, et la tendance « vanlife » sont devenus un vrai défi pour les pouvoirs publics à commencer par les communes touristiques. Aucune législation claire n'étant adaptée, un camping-car en France (de moins de 3,5 tonnes, l'immense majorité des camping-cars) et *a fortiori* un van n'étant pas des catégories particulières de véhicules. On ne peut donc pas interdire quoi que ce soit à une catégorie inexistante, on ne peut que l'inciter à stationner la nuit dans un camping ou sur des aires aménagées, ce qui ne correspond bien souvent pas du tout à l'esprit de « liberté » qui a motivé son acquéreur et est donc sujet à des tensions, de très nombreux litiges juridiques. ■

7. Lequel a eu bien du courage de la conduire, n'étant pas exclusivement sur un portefeuille du tourisme mais « secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services et de la consommation » dans le gouvernement François Fillon II.

8. ODOT France, né de la fusion de l'Agence française de l'ingénierie touristique, de l'Observatoire national du tourisme et du Service d'études et d'aménagement touristique de la Montagne.



AUTEUR Patrick Eveno

TITRE Maître de conférences associé, responsable du Master 1 GATH à l'Irest au sein de l'université Paris 1 Panthéon Sorbonne

L'ÉVOLUTION DU DROIT DES TRANSPORTS

Le droit des transports a toujours connu d'importantes évolutions. Elles se sont encore accélérées ces dernières années. Tour d'horizon.

Les évolutions qu'a connues le droit des transports sont de caractère technique d'abord, compte tenu de l'électrification de nombreuses infrastructures, de l'extension et de la modernisation du réseau routier ou encore de l'apparition de véhicules autonomes, de navires autonomes et même d'aéronefs autonomes (les fameux drones). Ces mutations sont d'ordre sociétal ensuite, dans la mesure où les exigences de la collectivité sont aujourd'hui très fortes, peut-être plus qu'hier, en termes de sécurité et, bien entendu, de protection de l'environnement. Ces demandes s'expriment évidemment, avec une grande acuité, dans le monde des transports, grand consommateur de produits fossiles.

Les évolutions se sont également traduites sur le plan juridique avec la publication et la diffusion d'un code des transports regroupant l'ensemble des textes régissant la matière. La législation est en l'occurrence originale, étant traversée, plus que dans les autres secteurs économiques, par de très nombreuses conventions internationales, pour la plupart relativement anciennes, par de multiples dispositions européennes et, bien entendu, par une foultitude de textes nationaux de caractère tant législatif que réglementaire. L'originalité tient aussi au fait que le transport n'est pas une activité purement commerciale. Derrière elle, se dissimule une idée de service public. Toutes ces données expliquent la complexité et l'intérêt du droit des transports qui s'efforce, précisément, de répondre à ce besoin élémentaire de déplacement d'un point à un autre, mieux de mobilité, pour reprendre l'expression de l'une des dernières lois, que

cela concerne des personnes, des passagers, des marchandises, des cargaisons, des colis, etc.

ÉCLATEMENT DES RÈGLES JURIDIQUES

On peut dire que l'on assiste depuis quelque temps à une diversification des modes de transport et dans le prolongement à un éclatement des règles juridiques. Ces règles ont été un temps contenues dans le code civil, l'article 1779 qualifiant le transport de personnes comme de marchandises de « louage d'ouvrage », tout en ajoutant dans ses articles 1782 et suivants que les voituriers ont des obligations de garde et de conservation, qu'ils sont « responsables (de plein droit) de la perte et des avaries des choses qui leur sont confiées », retenant d'ores et déjà le thème de l'obligation de résultat, tout en ajoutant que les « entrepreneurs et directeurs de voitures et roulages publics, les maîtres de barques et navires sont assujettis à des règlements particuliers qui font la loi entre eux et les autres citoyens ». Le code

de commerce, de son côté, s'est efforcé, dès 1807¹, d'organiser un système de responsabilité propre au transport de marchandises, système équilibré, la responsabilité de plein droit² du transporteur étant compensée par des règles de forclusion et de prescription favorables au transporteur, mais système non exhaustif³ pour laisser de côté les opérations maritimes, il est vrai encore plus particulières.

DIVERSIFICATION DES MODES DE TRANSPORT

Le droit des transports s'est sensiblement diversifié dans les divers modes en cause⁴ et s'est ultérieurement scindé entre le monde des passagers gagné par le consumérisme et le monde des marchandises, resté entre les mains de grands professionnels, qu'il s'agisse des transporteurs, mais aussi des chargeurs. Il est devenu difficile de trouver des points communs entre le droit applicable aux passagers et celui qui concerne les marchandises, même si certaines conventions en matière aérienne⁵ traitent des deux ●●●

1. C. com (ancien), art. 101 et s.

2. Et impérative depuis la fameuse loi Rabier de 1905 qui a fait de nombreux émules.

3. Cf. C. com (ancien) art. 104, devenu C. com, art. L. 133-5.

4. Routier, ferroviaire, fluvial, aérien et maritime.

5. Par ex., la Convention de Varsovie ou celle de Montréal.

●●● séries de questions. Les passagers se sont vus reconnaître un certain nombre de « droits »⁶ qui ont aujourd'hui une importance déterminante, voire excessive, et dont les compagnies de transport ne peuvent pas ne pas tenir compte. Quant aux marchandises, c'est, au-delà des problèmes classiques de pertes et d'avaries, la question de la qualité des services, ponctualité, rapidité, organisation, qui est devenue essentielle.

MULTIMODALITÉ DES MODES DE TRANSPORT

L'autre trait marquant du droit contemporain des transports tient à son caractère de plus en plus multimodal. Il est fréquent que le déplacement principal d'un passager ou d'une marchandise soit précédé d'un pré-acheminement et suivi d'un post-acheminement. Le ferroviaire et l'aérien sont articulés en ce sens à Roissy. Il faut aussi organiser le « porte à porte », pour répondre aux besoins des entreprises, des importateurs ou des exportateurs, ce qui suppose, souvent, l'intervention d'au moins deux modes de transport. D'où une multimodalité qui soulève d'importantes questions juridiques, mais que le droit français résout assez bien par le truchement de la commission de transport, technique qui traduit le génie juridique français et que de nombreux systèmes de droit, dont celui de la *common law*, se sont toujours refusés à adopter. Il est pourtant rationnel de faire supporter à l'organisateur de transport au-delà de sa responsabilité personnelle, une responsabilité pour autrui, autrui étant le ou les exécutants auxquels le commissionnaire s'adresse.

UNE PERTE DE COHÉRENCE

Tous ces changements, pour ne pas dire ces bouleversements, ont fait bien naturellement perdre à la matière des transports sa cohérence. Il est vrai que le code des transports s'est efforcé, dès sa parution en 2011, d'organiser ou plutôt de réorganiser la discipline et de la présenter d'une manière rationnelle. Sans doute aurait-il été concevable de conceptualiser davantage cette présentation en reprenant, par exemple, la distinction passagers/marchandises ou en suivant la logique : institutions, infrastructures, entreprises, contrats, personnel. Le législateur français a préféré regrouper dans un même corpus juridique l'ensemble de la réglementation en l'exposant par mode – le ferroviaire, le routier, le fluvial, le maritime et l'aérien –, tout en commençant par exposer un certain nombre de règles communes à ces différents modes, règles communes qui pourraient constituer, dans une certaine mesure, une théorie générale de la matière des transports. Dans les parties spéciales sont analysés principalement les infrastructures, les conditions d'exploitation et les contrats proposés par les opérateurs à leurs partenaires et clients. Les développements portent aussi bien sur des questions de droit public que de droit privé, ce qui, au demeurant, n'est pas étonnant compte tenu du caractère transversal du droit des transports.

LA LOM PARMIS UN FLORILÈGE DE TEXTES

Depuis l'adoption du code des transports de nombreuses dispositions plus ou moins disparates ont été prises.

Parmi ces nombreux textes, on retiendra surtout la fameuse loi d'orientation des mobilités (LOM)⁷ réaffirmant l'existence du droit au transport. Le « droit au transport », au demeurant, a été consacré en 1982 dans la fameuse loi sur l'orientation des transports intérieurs (LOTI)⁸, texte fondateur du droit contemporain des transports. La LOM⁹, qui se voulait être la nouvelle LOTI, la LOTI du 21^e siècle, a repris les dispositions de cette dernière, en les modifiant quelque peu, avant de les intégrer dans le code des transports. Les textes de référence sont aujourd'hui les articles :

■ L. 1111-1 : « l'organisation des mobilités sur l'ensemble du territoire doit satisfaire les besoins des usagers et rendre effectifs de droit qu'à toute personne, y compris celle dont la mobilité est réduite ou souffrant d'un handicap, de se déplacer et la liberté d'en choisir les moyens, y compris ceux faisant appel à la mobilité active, ainsi que la faculté qui lui est reconnue d'exécuter elle-même le transport de ses biens ou de le confier à l'organisme ou l'entreprise de son choix [...] » ;

■ L. 1111-2 : « la mise en œuvre progressive du droit à la mobilité permet à l'utilisateur de se déplacer dans des conditions raisonnables d'accès, de qualité, de prix et de coût pour la collectivité, notamment par l'utilisation d'un moyen de transport ouvert au public » ;

■ L. 1111-4 : « le droit à la mobilité comprend le droit pour l'utilisateur d'être informé sur les moyens qui lui sont offerts et sur les modalités de leur utilisation ».

Le droit au transport est donc clairement reconnu dans les textes contemporains. Ce n'est que l'aboutissement d'un long processus, car le transport, comme l'agricul-

6. Règl. (CE) n° 261/2004 du 11 févr. 2004, JOUE L 46 du 17 repris en substance par les règlements ferroviaire et maritime.

7. L. n° 2019-1428 du 24 déc. 2019, JO du 26.

8. L. n° 82-1153 du 30 déc. 1982, JO du 31.

9. L. n° 2019-1428 du 24 déc. 2019, *op.cit.*

ture, peut et doit être considéré comme un secteur essentiel de l'économie. Sans transport, de personnes comme de marchandises, il n'est pas d'échanges et sans échanges il n'est pas de développement. Les pouvoirs publics l'ont compris au demeurant depuis longtemps. L'ordonnance de la Marine, l'un de plus beaux textes juridiques jamais écrits, en témoignait déjà. Les législateurs n'ont fait que renouer avec cette tradition, en parlant désormais de droit à la mobilité. Ce droit à ... recouvre le droit au transport, mais le dépasse ou, plus exactement, possède une autre dimension. La mobilité a une extension plus large que le transport, même si les deux concepts se rattachent à l'idée de déplacement. La mobilité renvoie cependant au déplacement en général, alors que le transport fait penser au déplacement avec l'aide ou l'assistance d'autrui. Au demeurant, l'exposé des motifs de la LOM proclame, avec une certaine grandiloquence, que « la mobilité est le premier facteur d'émancipation individuelle, de cohésion sociale et territoriale » et précise que « parce que la mobilité physique est celle qui rend possible toutes les autres (sociales, professionnelles, etc.), elle doit être au cœur de la promesse républicaine. »

LES APPORTS DE LA PRATIQUE

Au-delà de ces principes et de ces textes, on ne peut pas, lorsque l'on cherche à rendre compte de l'évolution du droit des transports, ne pas évoquer les apports de la pratique et de la jurisprudence. La pratique trouve son expression dans les contrats types institués, comme on le sait, par la LÔTI.

Ces contrats font florès dans le domaine routier. Les transporteurs et les chargeurs y recourent quasi systématiquement et l'on doit bien reconnaître que cette technique recueille un très large assentiment, à tel point que de nombreux pays étrangers nous l'envient et aimeraient bien l'incorporer dans leur propre corpus juridique. Cette technique se retrouve, *mutatis mutandis*, dans les opérations d'affrètement maritime où les opérateurs se réfèrent, là encore quasi systématiquement, aux modèles proposés par le *Baltic International Maritime Council* (Bimco ou « Conseil maritime Baltique et international »). La comparaison appellerait bien des précisions, car le Bimco reste une organisation privée, alors que les contrats types de droit français sont encadrés par des textes réglementaires. Il n'en demeure pas moins que les opérateurs économiques apprécient les modèles de contrats qui leur permettent de structurer leurs relations.

L'APPORT DE LA JURISPRUDENCE

Quant à la jurisprudence, elle est émaillée de grands arrêts aussi bien dans le domaine des passagers¹⁰ que dans celui des marchandises¹¹. Dans ce domaine, il est désormais clairement admis que le transporteur assume une responsabilité de plein droit en

cas de pertes et d'avaries et qu'il peut en tout ou partie s'en libérer, en droit terrestre, par la force majeure et la faute de la victime et en droit maritime par tel ou tel cas excepté (grève, faute nautique, innavigabilité, vice propre de la marchandise, etc.). Il reste que les solutions dégagées par la jurisprudence restent aujourd'hui insuffisantes, car le droit des transports a été construit au regard des seules questions de responsabilité, de surcroît pour pertes et avaries, alors que les questions contemporaines portent principalement sur les droits et les obligations des parties. À cet égard, il ne serait pas inutile de s'intéresser davantage aux obligations du chargeur et de repenser la problématique des actions directes tant en paiement¹² qu'en responsabilité, compte tenu de l'importance prise par la sous-traitance. Il serait sans doute temps de moderniser notre droit des transports, ce qui, au demeurant, pourrait être fait en s'inspirant des nombreuses conventions internationales que l'on connaît¹³. Mais ces questions qui sont avant tout des questions de droit privé et plus précisément de droit commercial n'intéressent guère les autorités publiques qui ne pensent qu'en termes économiques, oubliant, contrairement aux acteurs de *common law*, que le droit et l'économie marchent et doivent marcher de conserve. ■



AUTEUR Philippe Delebecque
TITRE Professeur émérite de l'université de Paris-I

10. Cf. not. Civ. 21 nov. 1911, considérant que le transporteur est débiteur d'une obligation de sécurité à l'égard de ses clients.

11. On se permettra ici de renvoyer aux ouvrages suivants : I. Bon-Garcin, M. Bernadet, P. Delebecque, *Précis Droit des transports*, Dalloz, 2^e éd., 2018 ; P. Dele-

becque, *Précis Droit maritime*, Dalloz, 14^e éd., 2020.

12. Cf. le fameux art. L. 132-8 du code de commerce.

13. Convention de Genève, Convention de Budapest, Convention relative aux transports internationaux ferroviaires (Cotif), Convention de Montréal, Convention de Bruxelles et on l'espère, Règles de Rotterdam.

LES DROITS DES PASSAGERS ET LES FORFAITS TOURISTIQUES

Le règlement n° 261/2004 du 11 février 2004¹ est-il conciliable avec la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, transposée dans le code du tourisme ? Éléments de réponse.

Pour qui élabore ou vend des forfaits touristiques, définis par l'article L. 211-2 du code du tourisme, les conséquences des vicissitudes du transport aérien – retards, annulations et refus d'embarquement – ne sont certainement pas étrangères. Elles représentent entre 70 et 80 % des réclamations des voyageurs passagers, d'après la Médiation tourisme et voyage (MTV). Les agences de voyages et les tour-opérateurs, qui indifféremment élaborent ou vendent les forfaits touristiques aux voyageurs, sont confrontés en première ligne aux réclamations de leurs clients. Ils doivent gérer les conséquences des modifications des vols qu'ils ont inclus dans les forfaits vendus aux voyageurs mais leur tâche n'est pas aisée car ils se trouvent à la confluence du code du tourisme et du règlement n° 261/2004.

VOL INCLUS DANS LE FORFAIT TOURISTIQUE : COMMENT S'ARTICULENT LES DEUX TEXTES ?

Les interactions entre les deux textes sont réelles ; encore faut-il les comprendre afin de pouvoir les faire appliquer.

L'article 3 du règlement n° 261/2004 rappelle qu'il ne porte pas atteinte aux droits des passagers établis selon la directive 90/314² sur les voyages à forfait³ – et qu'il ne s'applique pas quand le forfait est annulé pour une autre raison que l'annulation du vol.

L'article 8 du règlement relatif à l'assistance (remboursement ou réacheminement) précise que son point 1-a) prévoyant le choix offert au passager entre le remboursement du billet avec le réacheminement vers le point de départ par un vol retour ou un réacheminement vers la destination finale, dans des conditions de transport comparable et dans les meilleurs délais, s'applique également aux passagers d'un vol inclus dans un voyage à forfait sauf pour le droit au remboursement si ce droit est prévu par la directive sur les voyages à forfait.

Selon un arrêt de la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE)⁴, le voyageur-passager peut s'adresser indifféremment à l'agence de voyages ou au transporteur pour le remboursement de son billet annulé mais il ne peut plus s'adresser au transporteur aérien si l'agence est dans l'incapacité financière de rembourser, à la suite d'une procé-

dure collective ou d'une mauvaise garantie financière.

Cet arrêt consacre le principe – et la nécessité – de s'assurer du non-cumul des droits du passager afin d'éviter sa double-indemnisation.

L'article 13 du règlement n° 261/2004 prévoit quant à lui que le transporteur et réciproquement l'organisateur de voyages, qui a versé une indemnité ou s'est acquitté d'autres obligations incombant à l'autre partie, peut lui demander réparation.

L'article L. 211-16-VII du code du tourisme prévoit qu'en cas de retour impossible du voyageur à cause de circonstances exceptionnelles et inévitables, le professionnel doit supporter les coûts de l'hébergement nécessaire, dans la limite de trois nuitées par voyageur tout en se référant aux éventuelles durées plus longues prévues par la législation de l'Union européenne sur les droits des passagers, qui doivent dans ce cas s'appliquer. À ce propos, le transporteur doit prendre en charge le « séjour d'attente d'une ou plusieurs nuits et séjour supplémentaire », gratuitement et sans limite de durée imposée par le transporteur aérien⁵.

1. Règl. (CE) n° 261/2004 du 11 févr. 2004, *JOUE* du 17.

2. Dir. 90/314/CEE du 13 juin 1990, *JOUE* du 23.

3. Aujourd'hui abrogée et remplacée par le règlement n° 261/2004 préc.

4. CJUE, 10 juil. 2019, aff. C-163-18.

5. Règl. (CE) n° 261/2004 du 11 févr. 2004, *op. cit.*, art. 9.

Enfin, le code du tourisme⁶ précise que les droits à indemnisation ou remboursement qu'il prévoit ne portent pas atteinte aux droits des voyageurs selon le règlement n° 261/2004 : les indemnisations ou réductions de prix octroyées se déduisent les unes des autres, afin d'éviter toute double indemnisation.

Si l'intention est louable de la part du législateur européen de prévoir l'articulation des deux textes, le moins que l'on puisse en déduire est qu'en pratique – et en droit –, il est assez malaisé de dégager une ligne incontestable pour les appliquer. Un seul exemple : si des passagers, voyageurs à forfait sont bloqués à l'aéroport dans l'attente de leur vol retour, annulé ou retardé de plusieurs jours, le transporteur va-t-il les renvoyer à leur agence de voyages pour les trois premières nuitées ? À l'inverse, l'agence de voyages est-elle légitime à exiger de la compagnie qu'elle assure cet hébergement immédiatement, sans limite de temps ?

QUELLE EST LA PLACE DES AGENCES DE VOYAGES DANS CES SCHÉMAS ?

Rappelons le principe de la responsabilité de plein droit des professionnels détaillant ou organisateur, directe et indirecte pour autrui⁷ : les non-conformités constatées lors de l'exécution d'un service de voyages inclus dans le contrat, y compris celles qui résulteraient du transport aérien entraînent au profit du voyageur une réduction du prix ou une indemnisation.

Mais la responsabilité de l'agence de voyages est uniquement traitée par le code du tourisme. En effet, la Cour de cassation⁸ a jugé que le voyageur ne peut pas fonder son action contre son agence de voyages sur

le règlement n° 261/2004, qui vise le transporteur aérien effectif, mais uniquement sur le code du tourisme. L'agence de voyages poursuivie par le voyageur en réparation d'une non-conformité résultant du transport aérien dispose de son droit à recours contre ce dernier⁹, limitant ainsi les effets de la responsabilité de plein droit.

L'agence de voyages se trouve donc au cœur du dispositif contentieux et indemnitaire au bénéfice du voyageur et devra agir contre le transporteur si ce dernier ne prend pas spontanément en charge son passager. Il en résulte bien entendu une complexification et une inflation des contentieux liés à l'aérien devant toutes les juridictions françaises compétentes. En outre, les agences de voyages se heurtent souvent à des difficultés de mise en œuvre des principes juridiques évoqués plus haut.

Ainsi, la compétence territoriale des actions directes ou récursoires dirigées par les agences contre les transporteurs, fondée sur le non-respect du contrat de fourniture de billetterie aérienne¹⁰, se heurte à la compétence liée au contrat de transport¹¹. Cette question procédurale ralentit les contentieux, même lorsque la compagnie doit indemniser l'agence de voyages qui elle, a dû réparer le préjudice de son client.

Par ailleurs, nombreuses sont les compagnies aériennes qui refusent de rembourser les billets des vols annulés aux agences elles-mêmes et qui gagnent du temps en exigeant que chaque passager fasse la démarche auprès d'elles, ou qui s'opposent au recours de l'agence au motif qu'elle n'est pas le passager lui-même... Alors que l'agence est bien le cocontractant de la compagnie pour l'achat des billets.

Cependant, les dialogues entre la Commission européenne et les agences de voyages en ligne¹², via le réseau de coopération en matière de protection des consommateurs (CPC), démontrent que l'implication des agences et des compagnies dans la vente de la billetterie doit être prise en compte, au moins sur la vente de vols seuls pour commencer (vols secs), puisqu'il est question de porter à quatorze jours le délai de remboursement des billets au passager, sept pour que la compagnie rembourse l'agence et sept pour que cette dernière rembourse le passager.

Enfin une dernière difficulté affecte les relations agences de voyages-compagnies : celle de l'impact des annulations ou retard de vol sur les prestations terrestres incluses dans les forfaits touristiques par les agences (hébergement, excursions, etc.). Les agences en perdent généralement le coût auprès de leurs prestataires ; or les transporteurs refusent d'envisager ces pertes au motif que pour eux, la vente des billets concerne toujours du vol sec et qu'elles ne pouvaient prévoir le risque relatif aux prestations terrestres.

Le règlement n° 261/2004 n'est pas vraiment prévu pour les relations entre agences et compagnies et manque de cohérence car il ignore le rôle des agences de voyages et leur responsabilité de plein droit lorsque les vols sont inclus dans des forfaits. Cette situation induit un manque certain de coopération entre partenaires économiques et des conséquences dommageables pour le consommateur en termes de prise en charge et de remboursement notamment (par exemple, pendant la période de Covid). ■

6. C. tourisme, art. L. 211-17, V.

7. C. tourisme, art. L. 211-16.

8. Civ. 1^{re}, 8 mars 2012, n° 11-10.226.

9. C. tourisme, art. L. 211-16.

10. Compétence du lieu de livraison des billets ou exécution de la prestation de services.

11. Lieux embarquement, débarquement, domicile de la compagnie.

12. Dite « OTA » pour *Online Travel Agency*.



AUTEUR

Emmanuelle Llop

TITRE

Avocat à la Cour

VINGT ANS D'APPLICATION DE LA CONVENTION DE MONTRÉAL

La Convention de Montréal pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international du 28 mai 1999 fête en 2024 son vingtième anniversaire, non pas, bien entendu, de sa signature, mais de son entrée en vigueur. Retour sur le volet passager de ce texte.

Pour que la Convention de Montréal entrât en vigueur, il fallait que trente États l'eussent ratifiée¹, ce qui fut fait le 4 novembre 2003. S'agissant de la France et de l'ensemble des États membres de l'Union européenne, la convention est entrée en vigueur le 28 juin 2004². La Convention de Montréal concerne autant le transport de marchandises que celui de passagers. Mais c'est bien entendu uniquement ce second volet qui nous intéresse dans les lignes qui suivent.

L'ESPRIT DE LA CONVENTION DE MONTRÉAL

Cette convention se veut un texte de compromis, qui cherche à préserver les intérêts des compagnies aériennes tout en tenant compte des exigences de plus en plus grandes des passagers. Elle a succédé à la

Convention de Varsovie du 12 octobre 1929, qui, à l'inverse – et de manière parfaitement assumée –, avait entendu préserver le transporteur contre les « risques de l'air ». Cela peut en réalité parfaitement se comprendre eu égard au contexte de l'époque. Il faut avoir à l'esprit que, lors de son éclosion, c'est-à-dire à l'issue de la Première Guerre mondiale, le transport aérien était une activité hautement risquée³. Elle n'aurait pas été économiquement viable – et surtout les assureurs n'auraient jamais accepté d'assurer les compagnies aériennes – s'il avait été fait application, à l'occasion d'une catastrophe aérienne, des règles classiques du droit de la responsabilité et en particulier de la règle de la réparation intégrale du préjudice. Grâce à la Convention de Varsovie, qui fut le premier texte à régir le transport aérien international, les compagnies aériennes ont bénéficié d'un régime de responsabilité pleinement

à leur avantage. Dans sa version d'origine, en effet, elle avait institué des plafonds de réparation des victimes particulièrement bas ne pouvant être écartés par le juge qu'en cas de dol ou de faute, qui, d'après la loi du tribunal saisi, était considérée comme équivalente au dol, c'est-à-dire en France la faute inexcusable⁴. Mais ce régime de responsabilité exorbitant ne se justifiait plus à mesure que le transport aérien est devenu de plus en plus sûr. Avec la Convention de Montréal, on aboutit à un régime beaucoup plus protecteur des passagers. D'ailleurs, dans l'un de ses considérants⁵, la Convention de Montréal présente ses objectifs, parmi lesquels « l'importance d'assurer la protection des intérêts des consommateurs dans le transport aérien international et la nécessité d'une indemnisation équitable fondée sur le principe de réparation ». Consommateur : le mot est lâché ! Ce qui ne veut pas forcément dire que le passager aérien doit être systématiquement considéré comme tel. On n'est pas du tout dans un système d'indemnisation automatique, comme le prévoit le règlement n° 261/2004 du 11 février 2004 sur les droits des passagers aériens, mais dans un système fondé sur la notion de responsabilité du transporteur aérien.

LE SYSTÈME DE LA RESPONSABILITÉ DU TRANSPORTEUR AÉRIEN EN CAS D'ACCIDENT SUBI PAR LE PASSAGER

Présentation

Le principe posé par la Convention de Montréal est le suivant : « Le transporteur est responsable du préjudice survenu en cas

1. Conv. Montréal, 28 mai 1999, art. 53, § 6.

2. Décr. n° 2004-578 du 17 juin 2004, JO du 22.

3. Marcel Cerdan n'est-il pas mort dans un accident d'avion survenu en 1949 dans l'archipel des Açores ? – sur ce récit, v. A. Bosc, *Constellation*, 2014, Stock.

4. Civ. 1^{re}, 2 oct. 2007, n° 04-13 ; Civ. 1^{re}, 2 oct. 2007, n° 05-16.019.

5. Le troisième.

6. Conv. Montréal, *op. cit.*, art. 17, § 1^{er}.

7. *Ibid.*, art. 21.

8. Conv. Montréal, *op. cit.*, art. 25 ; ce montant est actuellement fixé à 128 821 DTS, soit environ 162 000 euros.

9. CJUE, 19 déc. 2019, aff. C-532/18 ; JT 2020, n° 227, p. 10, obs. X. Delpéch, spéc. pts 34, 35 et 41.

10. CJUE, 2 juin 2022, aff. C-589/20.

11. CJUE, 20 oct. 2022, aff. C-111/21 ; JT 2023, n° 259, p. 11, obs. X. Delpéch.

12. P. Delebecque, « Crash évité du vol Alaska Airlines : les risques juridiques du constructeur et des compagnies aériennes », *Le club des juristes*, 1^{er} févr. 2024.

de mort ou de lésion corporelle subie par un passager, par cela seul que l'accident qui a causé la mort ou la lésion s'est produit à bord de l'aéronef ou au cours de toutes opérations d'embarquement ou de débarquement »⁶. En réalité, cette convention a institué un système dit à « double niveau »⁷. Un premier niveau prévoit une responsabilité objective de plein droit du transporteur aérien en cas de dommage corporel subi par le passager, la responsabilité de ce transporteur étant automatiquement engagée, sauf preuve d'une faute de la victime, jusqu'à concurrence d'une somme initialement fixée à 100 000 DTS et qui est périodiquement – tous les cinq ans – révisée⁸. Un second niveau est fondé sur la présomption de faute du transporteur aérien, sans limite de responsabilité, celui-ci étant tenu de réparer à hauteur du préjudice subi par le passager s'il n'est pas en mesure de prouver qu'il n'a commis aucune négligence.

Il s'agit là d'un système protecteur des intérêts du passager, puisqu'il n'est pas nécessaire, à lui ou à ses ayants droit en cas de décès, en cas d'accident subi lors d'un transport aérien relevant de la Convention de Montréal, d'avoir à prouver la faute inexcusable du transporteur pour obtenir la réparation intégrale des préjudices subis, comme c'était le cas sous l'empire de la Convention de Varsovie du 12 octobre 1929. Pour que le passager puisse obtenir réparation en cas d'« accident » entraînant la mort ou des blessures de passagers au cours d'un vol ou en cours d'embarquement ou de débarquement, la question qu'il convient de se poser est de savoir si l'événement – chute, par exemple – à l'origine du dommage

doit être considéré comme un « accident » aux fins de l'article 17 de la Convention de Montréal. L'interprétation de la notion d'« accident » par la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) a à cet égard été décisive.

Ce qu'il faut entendre par « accident »

La Cour de justice a ainsi jugé, dans une affaire où un passager avait été brûlé au deuxième degré par le renversement d'un gobelet de café probablement dans une zone de turbulence, que « la notion d'« accident », en son sens ordinaire et dans le contexte dans lequel cette notion s'insère, se comprend comme un événement involontaire, dommageable et imprévu et que ladite notion n'exige pas que le dommage résulte de la matérialisation d'un risque inhérent au transport aérien ou qu'il existe un lien entre l'« accident » et l'exploitation ou le mouvement de l'aéronef »⁹. Elle ajoute, dans une autre affaire récemment jugée, que « la circonstance que le transporteur aérien concerné n'a pas manqué à ses obligations de diligence et de sécurité à cet égard n'étant pas susceptible de remettre en cause cette qualification [d'accident] ». Dans cette seconde affaire, un passager avait fait une mauvaise chute dans un escalier mobile mis en place pour le débarquement d'un aéronef et s'était blessé ; la Cour de justice considère que cette chute relève bien de la notion d'« accident »¹⁰.

Enfin, plus récemment encore¹¹, la CJUE a adopté une approche très large de la notion d'accident. Elle a jugé que l'article 17, § 1^{er}, doit être interprété en ce sens qu'une lésion



© gouvemir

psychique causée à un passager qui n'est pas liée à une « lésion corporelle », au sens de ladite disposition, doit être indemnisée au même titre qu'une telle lésion corporelle, pour autant que le passager lésé démontre l'existence d'une atteinte à son intégrité psychique d'une gravité ou d'une intensité telles qu'elle affecte son état général de santé et qu'elle ne peut s'estomper sans traitement médical. En bref, la lésion psychique est indemnisée comme une lésion corporelle si elle des conséquences importantes sur l'état de santé du passager. Nul n'ignore, enfin, qu'un Boeing 737 Max de la compagnie Alaska Airlines a connu un grave accident en janvier dernier : en plein vol une porte s'est détachée du fuselage (sans doute à cause de boulons mal serrés), heureusement sans conséquences humaines. Mais le crash a été évité de peu. À suivre cette jurisprudence, les passagers de ce vol pourraient être en droit de demander réparation, sur le fondement de la Convention de Montréal, du préjudice d'angoisse consécutif à l'événement, dès lors qu'il a causé des atteintes graves à leur psychisme¹². ■



AUTEUR **Xavier Delpech**

TITRE Professeur associé
à l'université Jean-Moulin - Lyon 3

RESPONSABILITÉ CIVILE DES ENTREPRISES FERROVIAIRES

Le règlement européen UE n° 2021/782 du 29 avril 2021, entré en vigueur le 7 juin 2023, remplace le règlement CE n° 1371/2007. Il traite de la responsabilité des entreprises ferroviaires, évoque les causes d'exonération selon le droit national et européen, ainsi que la jurisprudence.

La Médiation SNCF Voyageurs joue un rôle essentiel dans le cadre du règlement extra-judiciaire des litiges entre les transporteurs ferroviaires relevant de sa compétence et leurs clients. Lorsque la médiation n'est pas saisie, si elle n'est pas compétente, ou lorsqu'elle ne permet pas de régler les litiges, le règlement judiciaire des litiges peut alors être choisi par les voyageurs en matière tant contractuelle que délictuelle.

RESPONSABILITÉ CONTRACTUELLE : LITIGES ENTRE TRANSPORTEURS FERROVIAIRES ET LEURS CLIENTS

Règlement extrajudiciaire : la médiation

La médiation de la consommation, réglementée par la directive 2013/11 et le code de la consommation, est un moyen gratuit et confidentiel pour résoudre les conflits

entre clients et professionnels. Son but est de trouver une solution consensuelle pour apaiser les relations, assurant ainsi une protection uniforme des consommateurs dans toute l'Europe. Elle se divise en médiations sectorielles pour les litiges multiples d'un même secteur, et médiations d'entreprises pour des sociétés spécifiques telles que SNCF Voyageurs.

La médiatrice SNCF Voyageurs traite les litiges commerciaux contractuels entre le transporteur et les voyageurs. Elle couvre toutes les activités de SNCF Voyageurs, y compris sur l'international¹.

La Médiation SNCF Voyageurs est accessible aux clients qui peuvent la saisir par courrier ou en ligne. En 2022, 33 % des demandes étaient rejetées, principalement pour des raisons de compétence ou d'informations insuffisantes. Depuis 2021, le traitement des demandes est numérisé pour plus d'efficacité. Le nombre de demandes a triplé depuis 2013, en partie à cause des inci-

dents ferroviaires et des difficultés de traitement des réclamations par les services client des transporteurs.

La Médiation SNCF Voyageurs examine minutieusement les demandes et propose une médiation dans un délai de 90 jours, ajustable pour des litiges complexes. Elle garantit un équilibre entre droit et équité, applique les règles de compensation conformément au règlement européen CE n° 2021/782 qui renforce les droits des voyageurs ferroviaires et impose le billet direct à l'exception, pour la France, des TER jusqu'en 2025. La médiatrice peut proposer en équité des compensations plus élevées selon les circonstances du voyage.

La médiatrice SNCF Voyageurs valide les propositions de médiation avec un taux de satisfaction client d'environ 75 %, incluant des satisfactions totales, des satisfactions partielles et des refus. Les parties disposent de quatorze jours pour accepter ou refuser la médiation, après quoi l'avis est considéré comme accepté, bien que non susceptible de recours auprès de la médiatrice.

La Médiation SNCF Voyageurs, créée en 1994 dans un contexte non concurrentiel, est une médiation interne à l'entreprise et néanmoins totalement indépendante. L'arrivée de nouveaux acteurs sur le réseau soulève des questions quant à la gestion des réclamations des clients et à la répartition des compétences entre médiateurs sectoriels et d'entreprises.

Règlement judiciaire

Accident. En 2021, la responsabilité des transporteurs ferroviaires sur les trajets nationaux a subi un revirement important.

1. Médiation SNCF Voyageurs, Rapport annuel 2023.

Désormais, le transporteur peut invoquer la faute de la victime pour se disculper, comme illustré par un arrêt marquant de la Cour de cassation rendu sous l'empire du règlement CE n° 1371/2007². Selon le droit français, la faute de la victime exonère totalement le défendeur si elle équivaut à la force majeure. Dans le cas contraire, elle n'offre qu'une exonération partielle. Cependant, l'exonération partielle est impossible ; seule une exonération totale est retenue si la faute présente les caractéristiques de la force majeure.

L'article 11 du règlement CE n° 1371/2007³, ayant été remplacé par le règlement de 2021⁴ (entrée en vigueur le 7 juin 2023), imposait la responsabilité des entreprises ferroviaires conformément au règlement, avec la possibilité pour le transporteur de se prévaloir de la faute même légère du passager, contrairement au droit français. La cour d'appel a jugé que l'article 26.2, b) du règlement du 23 octobre 2007 limitait la responsabilité du transporteur et l'indemnisation du passager par rapport au droit français plus strict. Elle a donc décidé d'utiliser l'article 1231-1 du code civil pour réparer le préjudice subi.

Cette décision de la cour d'appel a été critiquée car elle donnait priorité au droit interne, alors que l'article 11 du règlement était plus avantageux en termes d'indemnisation. Cet article est d'ailleurs intégralement repris dans le règlement de 2021.

La cour d'appel a été critiquée pour avoir contrevenu aux articles 11 et 26.2, b) du règlement européen en affirmant que l'article 11 permettait de favoriser le droit national plus avantageux pour les victimes, alors qu'en réalité, cet article ne vise pas une



telle préférence. À noter que l'article 11 du règlement de 2007 est intégralement repris dans l'article 13 du règlement de 2021.

Retards et annulations⁵. Le règlement met l'accent sur le remboursement et le réacheminement des passagers en cas d'annulation ou de retard de train. Les voyageurs ne supporteront aucun frais supplémentaire pour leur réacheminement, et les alternatives doivent être proposées dans les 100 minutes suivant l'heure de départ prévue. À défaut, le voyageur sera remboursé pour les solutions trouvées par lui-même. De plus, le remboursement des billets de train doit être effectué dans un délai de 30 jours, et les demandes d'indemnisation sont facilitées par l'obligation de clarification de l'entreprise ferroviaire en cas de demande insuffisamment précise.

En ce qui concerne l'indemnisation, les droits des voyageurs restent inchangés, avec des compensations de 25 % du prix du billet pour un retard de 60 à 119 minutes, et de 50 % pour un retard de 120 minutes ou plus. Les voyageurs ayant une carte de transport ou un abonnement et confrontés à des

annulations ou retards récurrents, même inférieurs à 60 minutes, ont également droit à une indemnisation appropriée.

En comparaison avec les règles strictes de 2007 qui ne prévoyaient aucune indemnisation pour certains retards, le règlement n° 2021/782⁶ introduit des changements majeurs en permettant aux entreprises ferroviaires de se soustraire à leur obligation d'indemnisation sous certaines conditions. Cependant, il exclut les grèves du personnel ferroviaire et d'autres facteurs de ces circonstances exonératrices. Bien que le nouveau règlement renforce l'assistance aux personnes handicapées et lutte contre la discrimination, il présente des lacunes dans la définition des annulations par rapport au règlement aérien de 2004⁷.

RESPONSABILITÉ DÉLICTUELLE - GARE & CONNEXIONS

Qui est Gares & connexions ?

La loi du 27 juin 2018⁸ a réorganisé le groupe ferroviaire public en créant SNCF Gares & Connexions, une filiale ●●●

2. Civ. 1^{re}, 11 déc. 2019, n° 18-13.840 ; JT 2020, n° 227, p. 12, obs. X. Delpech.

3. Règl. (UE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 oct. 2007, JOUE du 3 déc.

4. Règl. (UE) n° 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avr. 2021, JOUE du 17 mai.

5. Règl. (UE) n° 2021/782 préc., art. 17 à 20 en vigueur depuis le 7 juin 2023.

6. Op. cit.

7. Règl. (CE) n° 261/2004 du 11 févr. 2004, JOUE L 46 du 17.

8. L. n° 2018-515 du 27 juin 2018, JO du 28.

LA MÉDIATION SNCF VOYAGEURS

La Médiation SNCF Voyageurs valide les propositions de médiation avec un taux de satisfaction client de 75 %, incluant 13 % de satisfactions totales, 30 % de refus, et moins de 4 % sans avis. Les parties ont quatorze jours pour accepter ou refuser la médiation, après quoi l'avis est considéré comme accepté, bien qu'il n'y ait pas de recours possible auprès de la Médiatrice.

Par ailleurs, le règlement européen n° 2021/782 (Règl. (UE) du Parlement européen et du Conseil du 29 avr. 2021, JOUE du 17 mai) renforce les droits des voyageurs ferroviaires en imposant la proposition d'un billet direct pour certains trajets, malgré le report de certaines règles pour les correspondances TER jusqu'en 2025.

●●● de SNCF Réseau, afin d'unifier la gestion des gares. Les missions principales de Gares & Connexions englobent l'exploitation des gares de voyageurs pour offrir un service public de qualité, promouvoir l'intermodalité et contribuer au développement territorial, en intervenant à toutes les phases de la chaîne de valeur du secteur ferroviaire.

En cas d'accident en gare, qui est responsable ?

Le transporteur assume la responsabilité des dommages pendant l'embarquement, le débarquement et le séjour du voyageur dans les véhicules ferroviaires, Gares & Connexions (G&C) n'est donc pas responsable des accidents lors de la descente du train. Cependant, le transporteur peut

engager la responsabilité de G&C en cas de problème d'entretien du quai. Les accidents en gare sont évalués en fonction du motif de présence du voyageur, avec des implications légales spécifiques pour chaque situation en cas d'accident ou de litige.

En cas de dommage en gare d'une personne munie d'un billet, la responsabilité relève de l'article 1242 du code civil pour une réparation intégrale, selon les principes de la responsabilité civile délictuelle. G&C est présumée responsable en tant que gardien, mais la victime doit établir le lien de causalité avec la chose ayant causé le dommage. Il existe deux types de dommages en gare : ceux liés à des choses inertes et ceux liés à des choses en mouvement, chacun nécessitant une preuve spécifique de la part de la victime ou de G&C pour déterminer la responsabilité.

Si la victime est un simple usager de la gare sans utiliser les transports ferroviaires

publics, la responsabilité relève du régime des dommages publics, favorisant la victime en cas de défaut d'entretien présumé de l'ouvrage public par G&C. Divers exemples illustrent les défauts d'entretien, tels que les sols verglacés sans opérations de salage, ou encore les escaliers présentant des flaques d'eau. À l'inverse, des défauts mineurs comme un dénivellement léger sur un quai ne sont généralement pas considérés comme des défauts d'entretien anormaux⁹. La jurisprudence montre des cas où la responsabilité publique n'est pas reconnue, notamment en cas de comportement prévisible de la victime¹⁰.

Les causes d'exonération de la responsabilité comprennent la faute de la victime et la force majeure.

Le principe de non-cumul des responsabilités contractuelle et délictuelle empêche une condamnation solidaire des différentes entités impliquées en cas de dommage. ■



AUTEUR Florence Gracié-Dedieu
TITRE Avocate associée
Cabinet ArcAvocats Toulouse-Paris



AUTEUR Mélanie Kohler
TITRE Adjointe de la directrice
de la Médiation SNCF Voyageurs

9. CE 12 nov. 1971, req. n° 79118.

10. CE 1^{er} mars 1967, req. n° 68898.

AUTEUR Laetitia Guibout
TITRE Directrice juridique
et conformité SNCF Gares & Connexions

Le transport maritime de personnes est marqué par une profonde originalité. Il est « à part », et conserve de profondes différences avec les autres modes de transport de personnes. Toutefois, le développement du droit de la consommation et du droit du tourisme a affecté cette idée. Si classiquement, l'originalité du transport maritime de passagers est très prononcée, l'évolution contemporaine amène à nuancer le constat : l'originalité est aujourd'hui en net recul.

UNE ORIGINALITÉ CLASSIQUEMENT TRÈS PRONONCÉE

Historiquement, l'originalité du transport maritime de passagers est très marquée, en raison du risque de mer et de la liberté de mouvement du passager.

L'originalité justifiée par le risque de mer

Quel que soit le mode de transport, le passager a longtemps eu un statut un peu particulier. Emprunter un avion ou monter à bord d'un navire faisait de lui un aventurier, qui partait pour des terres lointaines sans vraiment savoir s'il arriverait à bon port. Ainsi, le passager était considéré comme acceptant les risques auxquels le voyage le soumettait.

C'est ainsi que le système de la réparation plafonnée, traditionnellement dénommé limitation de responsabilité, est apparu. Il s'agit de ne pas nécessairement accorder une réparation intégrale de son préjudice au voyageur, afin de réaliser une sorte de partage avec le transporteur : en cas de sinistre, le transporteur indemnise une partie du préjudice subi. Le reste est à la charge du voyageur, ou de ses ayants cause.

L'ORIGINALITÉ DU TRANSPORT MARITIME DE PERSONNES

Traditionnellement, le transport maritime de personnes est marqué par une profonde originalité, en comparaison des autres modes de transport. Néanmoins, depuis quelques années, cette originalité tend à s'estomper.

Cette conception des choses a évolué. L'exemple le plus frappant en est le transport aérien. Si la Convention de Varsovie de 1929 prévoyait une limitation de responsabilité pour les dommages corporels subis par le passager¹, la Convention de Montréal de 1999 prévoit la réparation intégrale du préjudice. La limitation ne subsiste que pour les dommages aux bagages et les retards².

Mais tel n'est pas le cas du transport maritime de personnes. Une limitation de responsabilité y subsiste, pour les dommages aux bagages, mais aussi pour les dommages corporels. La limitation est prévue par le droit international³, par le droit européen⁴ et par le droit interne⁵. Le fondement d'une telle limitation est incontestablement le risque de mer : le transporteur ne peut pas garantir une mer sans danger, expurgée de tout péril.

La solution peut sembler sévère pour le passager. Il faut simplement nuancer en remarquant que les plafonds de réparation ont été progressivement augmentés, et peuvent donc permettre une indemnisation intégrale dans bien des cas.

L'originalité justifiée par la liberté de mouvement du passager

Il existe une différence fondamentale entre le passager d'un navire et le passager d'un autre moyen de transport : c'est la liberté de mouvement. Le passager d'un avion est censé rester assis. Celui d'un autocar est dans la même situation. Celui d'un train dispose d'un peu plus de liberté, mais elle demeure limitée. En revanche, le passager d'un navire peut déambuler à bord à sa guise et se livrer à diverses activités⁶.

La conséquence en est qu'en cas de dommage subi par le passager, on ne peut savoir *a priori* s'il a été causé par l'activité de celui-ci ou par celle du transporteur. C'est la raison pour laquelle existe la distinction entre les sinistres majeurs et les accidents individuels.

Les sinistres majeurs sont ceux qui affectent ou sont susceptibles d'affecter le navire dans son existence même (naufrage, abordage, échouement, explosion, incendie, etc.). Les accidents individuels sont ceux qui ne concernent qu'un passager ou ●●●

1. Conv. Varsovie, 12 oct. 1929, art. 22.

2. Conv. Montréal, 28 mai 1999, art. 22.

3. Conv. Athènes, 13 déc. 1974.

4. Régl. CE n° 392/2009 du 23 avr. 2009, *JOUE* du 28 mai.

5. C. transp., art. L. 5421-5.

6. Ainsi que le relevait déjà le doyen Ripert, le voyageur maritime n'est pas un objet « inerte

livré à un voiturier, mais un être vivant qui a une activité, une initiative propre » (G. Ripert, *Traité de droit maritime*, Rousseau, 4^e éd. 1950, n° 1998).

7. C. transp., art. L. 5421-4.

8. C. transp., art. L. 5421-3.

9. Régl. n° 1177/2010 du 24 nov. 2010, *JOUE* L du 17 déc.

10. Régl. n° 261/2004 du 11 févr. 2004, *JOUE* L du 17.

11. Régl. n° 1107/2006 du 5 juill. 2006, *JOUE* L du 26.

12. Régl. n° 1177/2010, *op. cit.*, art. 7 (interdiction des discriminations), art. 9 (accessibilité et information), art. 10 et 11 (droit à une assistance).

13. *Ibid.*, art. 16.

14. *Ibid.*, art. 17.

15. *Ibid.*, art. 18.

●●● un faible nombre de passagers (par exemple, une chute dans un escalier).

En cas de sinistre majeur, il est improbable que le fait du passager soit à l'origine de l'accident. Le droit maritime présume donc la responsabilité du transporteur. C'est une présomption simple, puisque celui-ci peut démontrer que l'accident n'est imputable ni à sa faute, ni à celle de ses préposés⁷.

À l'inverse, en cas d'accident individuel, il est plus difficile de présumer la responsabilité du transporteur. La chute dans un escalier résulte-t-elle d'un défaut d'entretien (responsabilité du transporteur) ou d'une inattention du passager ? Le passager devra alors, pour être indemnisé, prouver la faute du transporteur⁸. Ces solutions montrent l'originalité du transport maritime de passagers. Néanmoins, cette originalité tend à reculer aujourd'hui.

UNE ORIGINALITÉ EN NET REcul

Sous l'influence du développement du consumérisme, les textes et les tribunaux ont fait reculer l'originalité du transport maritime de personnes. Cette originalité est tantôt affaiblie, tantôt rejetée.

L'affaiblissement de l'originalité

Les droits du passager maritime résultent aujourd'hui principalement du règlement n° 1177/2010⁹. Ce texte établit un certain nombre de droits reconnus en faveur du passager. Or, force est de constater que ce règlement n° 1177/2010 s'inspire largement des règlements aériens n° 261/2004¹⁰ et n° 1107/2006¹¹. On retrouve dans ces textes la même volonté de protéger les passagers, notamment les personnes handicapées et à mobilité réduite¹², et la volonté de lutter

contre les mêmes maux : annulations et retards. Si le départ est annulé ou retardé, les passagers doivent être informés de la situation par le transporteur ou l'exploitant du terminal portuaire, dans les plus brefs délais, et, au plus tard 30 minutes après l'heure prévue de départ¹³. Si le transporteur peut raisonnablement s'attendre à l'annulation du départ ou à un retard de plus de 90 minutes par rapport à l'heure de départ prévue, il doit offrir aux passagers des collations, rafraîchissements, voire un hébergement si un séjour d'au moins une nuit devient nécessaire¹⁴. L'annulation du transport ou son retard de plus de 90 minutes ouvre le choix au passager entre le réacheminement vers la destination prévue ou le remboursement du prix du billet¹⁵. Les passagers peuvent en outre demander au transporteur une indemnisation en cas de retard à l'arrivée¹⁶.

Comme en matière aérienne, l'indemnisation n'est pas due si le transporteur démontre que l'annulation ou le retard sont dus à des circonstances extraordinaires empêchant l'exécution du service de transport de passagers, qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises¹⁷.

Une parenté apparaît ainsi clairement entre les règlements n° 261/2004 et n° 1177/2010, ce qui affaiblit l'originalité du transport maritime de passagers.

Le rejet de l'originalité

Le rejet de l'originalité se constate principalement au sujet de la croisière.

Aujourd'hui, dès lors qu'une croisière s'accompagne d'un hébergement hors du navire ou d'un autre service touristique, elle relève du forfait. Il en résulte que la plupart des croisières sont intégrées dans un forfait touristique¹⁸.

Et dans ce cas, la position de la Cour de cassation est très claire : lorsqu'il y a forfait touristique, les seuls textes applicables sont ceux relevant du droit du tourisme, à l'exclusion du droit maritime¹⁹. Par conséquent, si la croisière s'accompagne d'une autre prestation (pré-acheminement ou post-acheminement, excursions, hébergement à terre, etc.), elle ne relève plus du droit maritime, mais du droit du tourisme.

La principale conséquence est à rechercher dans la responsabilité de l'agent de voyages et de l'organisateur de croisière. Lorsque le droit du tourisme s'applique, il n'est plus question de distinction entre accident individuel et sinistre majeur. C'est au contraire le régime de la responsabilité de plein droit de l'agent de voyages ayant vendu le forfait touristique qui s'applique, sur le fondement de l'article L. 211-16 du code du tourisme. La Cour de cassation décide également que l'organisateur de croisières est responsable de plein droit du dommage subi par le croisiériste, alors même qu'il s'agissait d'un accident individuel²⁰.

Ici, il est évident que l'originalité du transport maritime de personnes est écartée, afin d'assurer une meilleure protection du voyageur : malgré les apparences, la croisière n'a plus grand-chose de maritime. ■



AUTEUR Gaël Piette
TITRE Professeur à l'université de Bordeaux, CRDEI

16. *Ibid.*, art. 19 : les indemnisations minimales varient en fonction de l'importance du retard : au moins 25 % du prix du billet (pour des retards d'1 heure pour un voyage d'une durée prévue de moins de 4 heures, de 2 heures pour un voyage durant entre 4 et 8 heures, de 3 heures pour un voyage durant entre 8 et 24 heures et de 6 heures pour un voyage de plus de 24 heures), voire

50 % (si le retard est supérieur au double de ces valeurs).

17. *Ibid.*, art. 20.4.

18. C. tourisme, art. L. 211-2.

19. Civ., 8 juin 2004, n° 01-13402 ; Civ., 18 oct. 2005, n° 02-15487.

20. Le croisiériste avait glissé sur le pont du navire, mouillé par la pluie : Civ. 1^{re}, 9 déc. 2015, n° 14-20533 :

« relève du régime de la responsabilité de plein droit institué par l'article L. 211-16 du code du tourisme [...] l'organisateur d'une croisière qui présente les caractères d'un forfait touristique ». L'organisateur de croisières peut être condamné, *in solidum*, avec l'agent de voyages : Aix-en-Provence, 27 avr. 2017, RG n° 15/21539.