



Le mot de la Présidente

Chers(es) internautes et Chers(es) adhérents(es)



Tourisme et voyage...
Médiation

Le virus court toujours et l'épidémie ne nous a pas quitté. Toutefois, il flotte dans l'air comme un petit air de liberté.

Nous approchons, avec l'été qui vient d'arriver, de la période estivale et donc des départs en vacances.

Aussi nous vous proposons quelques informations sur la médiation du tourisme et voyage (MTV) ainsi que l'examen des demandes de remboursement anticipés des avoirs consentis en cas d'annulation des vols et voyages, pour cause de COVID 19.

L'ORGECO Grand Paris reste à votre écoute avec bienveillance, pour vous conseiller, vous informer, répondre à vos sollicitations, en traitant le plus rapidement possible et le plus efficacement, les différends qui peuvent vous opposer à des professionnels.

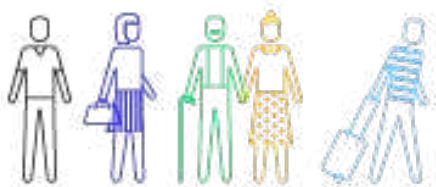
Faites- nous confiance, adhérez à notre association, elle a besoin de vous.

Restez prudents, prenez soin de vous.

La Présidente et son équipe
Elyane ZARINE

La Médiation

Rappel : Médiation de la consommation



logo : www.economie.gouv.fr/mediation-conso

Quelques règles essentielles caractérisent le processus de la médiation de la consommation.

Les valeurs indispensables sont :

- La gratuité pour le consommateur
- La confidentialité
- L'équité
- L'écoute
- La transparence
- L'impartialité

Liste des médiateurs

La liste des médiateurs de la consommation est publiée sur le site du gouvernement

<https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/liste-des-mediateurs-references>

- Médiateurs publics
- Médiateurs d'entreprise
- Médiateurs adossés à une fédération ou à une association
- Associations ou sociétés de médiateurs
- Médiation collégiale

dont la Commission paritaire chargée de traiter les remboursements des avoirs anticipés * à laquelle participe ORGECO Grand Paris

La COVID 19 a fortement impacté le tourisme



Jean-Pierre TEYSSIER
Médiateur Tourisme et Voyage

Le 24 mars 2021 Jean-Pierre TEYSSIER, le médiateur Tourisme et Voyage a présenté son rapport d'activité annuel, rendu public et qui peut être consulté sur son site internet.

Cette pandémie et ses conséquences administratives (fermetures des frontières, confinement, couvre-feu...) ont provoqué une augmentation significative des demandes de médiation et du délai du traitement des dossiers.

Elles ont durement touché le transport aérien obligeant les compagnies à annuler leurs vols et par là les séjours touristiques et inciter certains consommateurs, effrayés de partir à l'étranger, à demander l'annulation de leur séjour alors que celui-ci était possible dans les faits.

En 2020, la médiation a reçu 18332 dossiers soit +111% par rapport à 2019 et traité les dossiers en une moyenne de 177 jours.

Ce délai en forte hausse est très supérieur à la réglementation fixée à 90 jours, mais s'explique par le volume exceptionnel des saisines, le confinement, qui a empêché un certain nombre de services relations clientèles de répondre dans les temps impartis, et la complexification des analyses juridiques dans un contexte conjoncturel inédit et sans doctrine ou jurisprudence pour orienter les avis du médiateur.

Ce dernier a dû cette année, plus que jamais, mettre en avant, le principe d'équité pour proposer des solutions acceptables pour les 2 parties.

Comment saisir le médiateur du Tourisme ?

Après avoir épuisé toutes les possibilités de résolution du litige auprès du professionnel, adhérent à la charte du MTV, le consommateur peut, soit saisir le médiateur directement, dans les 12 mois, soit via le concours d'une association de défense des consommateurs, soit via sa protection juridique.

La saisie se fait en ligne sur le site du MTV : www.mtv.travel ou par courrier postal. Aucune saisie du médiateur ne peut se faire si une action en justice est en cours.

* Commission paritaire chargée de traiter les avoirs consentis dans le cadre de l'Ordonnance N° 20 20 63 15 du 23/3/2020

La Médiation Tourisme et Voyage (MTV) est le gestionnaire de cette commission composée comme suit :

- Centre Européen de la Consommation
- **ORGECO Grand Paris**
- Entreprises du voyage
- Syndicat des Entreprises du Tour operating

Cette commission est chargée d'examiner en toute équité les demandes de remboursement anticipé des avoirs consentis suite aux annulations des voyages dus à la pandémie et affectant les personnes dont les situations financières ou l'état de santé se sont dégradés.

La saisine du médiateur doit obligatoirement

être précédée d'une :

1. Réclamation écrite au(x) professionnel(s) mis en cause
2. Une réponse négative ou pas de réponses après 60 jours.

Étapes et règles de procédure



1. Étude de recevabilité.
2. Confirmation d'irrecevabilité dans les 3 semaines.
3. Confirmation de recevabilité dès que le **dossier est complet** et enregistré.
4. Avis du médiateur dans les 90 jours (*sauf cas complexe*) à compter de la confirmation de recevabilité.

Notion de dossier complet : *dossier, qui comprend l'intégralité des éléments nécessaire à vérifier sa recevabilité et à étudier son fond (contrat, échanges avec le professionnel, justificatifs liés à la demande...)*

NB : Les parties ont la possibilité de se faire représenter ou assister par un tiers à tous les stades de la procédure.

Les avis du Médiateur sont fondés sur des considérations juridiques, mais également sur des considérations d'équité.

Les demandes et le processus de médiation peuvent se faire en français ou en anglais.

Source : www.mtv.travel

Clin d'oeil sur l'Italie - Venise



Le Palais des Doges

Il est situé place SAINT MARC, près de la basilique et des canaux de SAN MARCO. (Grand Canal).

Le premier palais et la basilique furent détruits par un incendie en 976 puis reconstruit dans les années 1300.

A diverses reprises ce palais eut à faire face à des incendies et à des restaurations.



Le Doge (Duc)

Il était le premier magistrat de la république, c'était un fonctionnaire très puissant, il décidait la guerre, la paix, présidait le Sénat et était commandant des armées. Néanmoins, toutes ses décisions étaient soumises à l'accord du Conseil des dix.



Les prisons et le pont des soupirs

Les premières prisons se trouvaient dans le palais, sous les toits, où il faisait une chaleur insupportable l'été.

Elles étaient surnommées « Les plombs ».

C'est dans une de ces cellules que fût enfermé « CASANOVA » le seul évadé. A cette époque, les prisonniers étaient gardés dans leur cellule à vie.

Ces prisons étaient peu nombreuses, c'est pourquoi, d'autres cellules furent construites au rez-de-chaussée et au sous-sol du palais. Elles étaient humides, il y faisait froid et elles pouvaient être inondées en cas de crues. (aqua alta en italien).

Après avoir été jugés dans le palais, les prisonniers étaient transférés dans ces cellules en passant par le pont des soupirs. Ils avaient ainsi leur dernière vue sur la lagune.

L'acqua alta

D'actualité aujourd'hui, exceptionnellement en plein du mois de Juin, les marées hautes généralement actives en automne et quelques fois au printemps ont de nouveau inondé Venise.

L'eau n'envahit pas toute la ville, mais elle est abondante dans tous les quartiers situés dans la partie basse. (en dessous du niveau de la mer) La célèbre place Saint Marc est impactée par ce phénomène mais n'empêche pas les vénitiens de vivre presque normalement. Ils chaussent des bottes, des cuissardes en caoutchouc et même utilisent des surbottes en plastique.

Des passerelles peuvent être installées pour faciliter les déplacements. La basilique est souvent inondée par une eau destructrice, et les travaux de restructuration sont nécessaires et coûteux.

Le Grand Canal déborde et les moyens de transport publics, (les vaporetti), les taxis (les motoscafi) et les bateaux de livraisons, décalés par rapport aux quais nécessitent des adaptations souvent compliquées.

Ces inondations répétées inquiètent les vénitiens qui craignent pour l'avenir de leur ville. La mer adriatique monte, Venise s'enfoncé et les fondations deviennent de plus en plus fragiles.

Le projet de la construction d'une digue empêchant l'eau de la mer de progresser, peine à voir le jour.

Les aires de livraison

Embouteillage ! Vous être pressé et ça n'avance pas



Source icône : de.wikipedia.org

Vous êtes derrière une longue file et vous ne savez pas ce qui se passe.

La circulation semble bloquée !

Arrivé enfin au feu, plus personne devant vous, vous comprenez ce qui s'est passé, le pourquoi de cette longue attente.

Vous enragez !

... devant un magasin de matériaux de construction bâtiment ... un camion en double file alors qu'un emplacement disponible est réservé, bien matérialisé : « LIVRAISON »

Ces emplacements comme dit plus haut, dits « aire de livraison » sont réservés aux chargements et déchargements de marchandises. Ils sont autorisés également aux particuliers qui peuvent les utiliser momentanément pour laisser monter ou descendre des personnes, charger ou décharger des courses, des bagages, à condition de rester prêt du véhicule pour permettre son déplacement éventuel.

Néanmoins, le stationnement sur ces aires reste interdit et passible d'une amende.

Certaines municipalités peuvent imposer des règles et obliger le stationnement à durée limitée par l'utilisation d'un disque horaire ou à une interdiction selon les jours et les heures indiqués sur un panneau (article R417-10 du code de la route).

A Paris par exemple,

selon le marquage réservé aux aires de livraison, il est possible ou non de stationner sur ces emplacements :

- Marquage simple
Stationnement possible la nuit de 20h à 07h les dimanches et jours fériés.
- Marquage double
Emplacement réservé 7j/7 et 24h/24 pour les livraisons

Pour informations

Des statistiques ont démontré que

- 1/3 des livraisons se font sur les emplacements réservés,
- 1/3 en double file,
- et 1/3 sur le trottoir.

Source certaines informations : Certu 2013

Recette : flan de thon



Source icône : fr.wikipedia.org

Recette pour 4 personnes

Cuisson 35 mn

- 200g de thon au naturel
- 200 g de crème fraîche
- 4 œufs
- Sel
- Poivre
- 2c. à soupe persil haché

Beurrer un moule à cake

Passer au mixer la moitié du thon

Mélanger les œufs et la crème

Ajouter le reste du thon émietté, le persil, le sel et le poivre.

Préchauffer le four th. 7(210°)

Verser la préparation dans le moule et cuire 35 mn au bain marie



ORGECO Grand Paris

3 rue Tourneux - 75012 PARIS

Tél : (33) 01 44 75 53 68 - Mel : orgeco@orgeco-grandparis.fr

Site Internet : <http://www.orgeco-grandparis.fr>

Association loi 1901 - N° Siret 448 880 278 00024

Permanences

Lundi, Mardi,
Mercredi, Jeudi,
Vendredi,
de 9h00 à 12h30
et 13h30 à 17h00

Bulletin d'adhésion

Valable un an de date à date

Nom *

Prénom *

Adresse *

.....

Tel * Adresse électronique *

* Mentions obligatoires

- Cotisation : 40 euros
 - Espèces
 - Chèque n° :
- Banque :
- Virement :

Les informations recueillies sur ce formulaire sont enregistrées dans un fichier informatisé par l'association ORGECO Grand Paris. Elles sont nécessaires pour le traitement de votre adhésion et de votre litige et restent confidentielles. Elles sont conservées pour une durée maximale de 3 ans à compter de l'inactivité du consommateur et sont destinées à l'usage direct du secrétariat de l'association ORGECO Grand Paris.

En application des articles 38 et suivants de la loi du 6 janvier 1978 modifiée, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement de vos données ou une limitation du traitement. Vous pouvez vous opposer au traitement des données vous concernant et disposez du droit de retirer votre consentement à tout moment.

Vous pouvez exercer vos droits en adressant votre demande à cette adresse (orgeco@orgeco-grandparis.fr) ; cette demande devra inclure vos nom et prénom, votre numéro de téléphone ainsi que vos adresses postale et électronique. Une réponse sera adressée dans un délai maximum d'un mois suivant la réception de la demande.

Le traitement de vos données est conforme aux dispositions nées du règlement européen n°2016/679 dit Règlement Général sur la Protection des Données.

Bulletin à retourner au 3 rues Tourneux 75012 Paris
accompagné de votre chèque adressé à l'ordre d'ORGECO Grand Paris



Don de soutien

✓ OUI, je fais un don de soutien à mon association ORGECO Grand Paris

66 % DE REDUCTION FISCALE

J'envoie à mon association de défense des consommateurs un don de :

15 € 20 € 30 € 40 € 100 € €

de la part de : M. / Mme :

Au profit de : **ORGECO Grand Paris , 3 rue de Tourneux 75012 PARIS**

Je joins par chèque mon règlement d'un montant total de € à l'ordre de ORGECO GP

Nous vous ferons parvenir un reçu fiscal qui vous permettra de déduire de vos impôts 66 % du montant de votre soutien. Ainsi, un don de 30 € par exemple, vous revient à 10,20 €.

ORGANISATION GENERALE DES CONSOMMATEURS

Grand Paris - 3 rue Tourneux 75012 PARIS

Tél : (33) 01 44 75 53 68

Site internet : www.orgeco-grandparis.fr

Courrier électronique : orgeco@orgeco-grandparis.fr

Directrice de la publication : Elyane Zarine

Concept maquette : Pierre Marx