



Bruxelles, le 13.5.2020  
C(2020) 3125 final

**RECOMMANDATION DE LA COMMISSION**

**du 13.5.2020**

**concernant des bons à valoir destinés aux passagers et voyageurs à titre d'alternative au  
remboursement des voyages à forfait et des services de transport annulés dans le  
contexte de la pandémie de COVID-19**

## RECOMMANDATION DE LA COMMISSION

du 13.5.2020

### concernant des bons à valoir destinés aux passagers et voyageurs à titre d'alternative au remboursement des voyages à forfait et des services de transport annulés dans le contexte de la pandémie de COVID-19

LA COMMISSION EUROPÉENNE,

vu le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, et notamment son article 292, considérant ce qui suit:

- (1) Le 30 janvier 2020, l'Organisation mondiale de la santé a déclaré l'épidémie de COVID-19 «urgence de santé publique de portée internationale», et l'a qualifiée de pandémie le 11 mars 2020<sup>1</sup>. Les conséquences graves qui s'en sont suivies sur les déplacements internationaux et nationaux, tant professionnels que privés, se font sentir partout en Europe et dans le reste du monde depuis le 1<sup>er</sup> mars 2020.
- (2) La pandémie de COVID-19 a entraîné des interdictions de voyager au niveau national, ainsi que des avertissements aux voyageurs ou des restrictions aux frontières. Il en a résulté un très grand nombre d'annulations, et de nombreux citoyens se sont trouvés dans l'impossibilité de voyager. En raison des restrictions actuelles sans précédent en matière de déplacements au niveau mondial<sup>2</sup>, les voyages en Europe et dans beaucoup d'autres régions du monde ont quasiment cessé. Cette situation a de graves répercussions sur les transporteurs, les organisateurs de voyages à forfait («organiseurs») et les fournisseurs d'autres services touristiques dans le cadre de voyages à forfait.
- (3) Dans le même temps, de nombreux passagers et voyageurs ont été touchés par l'impact économique de la crise et ont vu leurs revenus baisser en raison de la réduction de l'activité économique, qui compromet les perspectives tant des employeurs que des travailleurs<sup>3</sup>.
- (4) Les secteurs du voyage et du tourisme dans l'Union font état de baisses des réservations de l'ordre de 60 % à 90 % par rapport à la même période de l'année précédente. Les demandes de remboursement introduites par des voyageurs en raison d'annulations dépassent de loin le niveau des nouvelles réservations. Selon les premières estimations de l'ECTAA (Fédération européenne des agences de voyages et tour-opérateurs), par rapport au chiffre d'affaires attendu sur la base des années

---

<sup>1</sup> <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/events-as-they-happen>

<sup>2</sup> D'après l'OMT, 96 % des destinations mondiales imposent des restrictions sur les voyages [voir le premier rapport de l'OMT, daté du 16 avril 2020, intitulé *COVID-19 related travel restrictions – a global review for tourism* (Restrictions en matière de voyages liées à la COVID-19 – examen mondial de la situation pour le tourisme)].

<sup>3</sup> L'indicateur du climat économique a enregistré, en avril 2020, sa plus forte baisse mensuelle depuis qu'on a commencé à le mesurer (en 1985); il est tombé à 67,0 pour la zone euro et à 65,8 pour l'Union dans son ensemble. L'indicateur relatif aux perspectives d'emploi a, lui aussi, atteint en avril 2020 son niveau le plus bas jamais enregistré (63,7 dans la zone euro et 63,3 dans l'Union). Voir [https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/indicators-statistics/economic-databases/business-and-consumer-surveys/latest-business-and-consumer-surveys\\_en](https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/indicators-statistics/economic-databases/business-and-consumer-surveys/latest-business-and-consumer-surveys_en)

précédentes, la pandémie de COVID-19 pourrait entraîner une diminution de 30 milliards d'EUR au premier trimestre 2020 (soit moins 60 %) et de 46 milliards d'EUR au deuxième trimestre (soit moins 90 %).

- (5) Les transporteurs, tous modes de transport confondus, doivent faire face à une forte contraction de leur activité économique et à un arrêt presque complet de leurs opérations. Ils voient donc fondre leurs réserves de trésorerie en raison de la pandémie de COVID-19<sup>4</sup>.
- (6) Les conditions et les critères permettant de lever les mesures de confinement dépendent largement de l'évolution de certaines données, notamment épidémiologiques. C'est la raison pour laquelle on ne dispose pas encore d'un calendrier de déconfinement précis pour permettre une reprise complète des services de transport et de tourisme<sup>5</sup>.
- (7) Les règlements (CE) n° 261/2004<sup>6</sup>, (CE) n° 1371/2007<sup>7</sup>, (UE) n° 1177/2010<sup>8</sup> et (UE) n° 181/2011<sup>9</sup> du Parlement européen et du Conseil («règlements de l'UE sur les droits des passagers») énoncent les droits des passagers en cas d'annulation. En cas d'annulation par le transporteur, les passagers ont le choix, qui doit leur être offert par le transporteur, entre le remboursement et le réacheminement<sup>10</sup>. Le réacheminement n'étant guère applicable dans les circonstances actuelles, le choix à effectuer se limite en fait aux différentes possibilités de remboursement.
- (8) Le remboursement de la totalité du prix du billet est dû dans les 7 jours qui suivent la demande du passager s'il s'agit de transport aérien, maritime ou par voie navigable, 14 jours après que l'offre a été faite ou que la demande a été reçue s'il s'agit de transport par autobus ou autocar, et un mois après la demande dans le cas du transport ferroviaire. La législation de l'Union prévoit que le remboursement peut s'effectuer en

---

<sup>4</sup> Par exemple, baisse d'environ 90 % pour le trafic aérien par rapport à l'année précédente (source: Eurocontrol); de 85 % pour les services de transport ferroviaire de voyageurs à longue distance, de 80 % pour les services ferroviaires régionaux de voyageurs (y compris suburbains); arrêt quasi total des services ferroviaires internationaux de voyageurs (source: CCFE); baisse de plus de 90 % pour les navires de croisière et navires à passagers à la mi-avril, par rapport à l'année précédente (source: AESM).

<sup>5</sup> Voir la feuille de route européenne du 15 avril 2020 pour la levée des mesures de confinement liées à la pandémie de coronavirus, [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/health/coronavirus-response/european-roadmap-lifting-coronavirus-containment-measures\\_fr](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/health/coronavirus-response/european-roadmap-lifting-coronavirus-containment-measures_fr)

<sup>6</sup> Règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et abrogeant le règlement (CEE) n° 295/91 (JO L 46 du 17.2.2004, p. 1).

<sup>7</sup> Règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (JO L 315 du 3.12.2007, p. 14).

<sup>8</sup> Règlement (UE) n° 1177/2010 du Parlement européen et du Conseil du 24 novembre 2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 (JO L 334 du 17.12.2010, p. 1).

<sup>9</sup> Règlement (UE) n° 181/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 (JO L 55 du 28.2.2011, p. 1).

<sup>10</sup> Article 7, paragraphe 3, du règlement (CE) n° 261/2004; article 16, paragraphe 1, point a), du règlement (CE) n° 1371/2007; article 18, paragraphe 1, point b), du règlement (UE) n° 1177/2010; article 19, paragraphe 1, point b), du règlement (UE) n° 181/2011.

espèces ou sous la forme d'un bon à valoir. Toutefois, le remboursement sous forme de bon n'est possible qu'avec l'accord du passager<sup>11</sup>.

- (9) La directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil<sup>12</sup> («directive sur les voyages à forfait») dispose que, si un voyage à forfait est annulé en raison de «circonstances exceptionnelles et inévitables», les voyageurs ont le droit d'obtenir le remboursement intégral de tous les paiements effectués pour ce forfait, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard 14 jours après la résiliation du contrat. Dans ce contexte, l'organisateur peut proposer au voyageur un remboursement sous la forme d'un bon à valoir. Toutefois, cette possibilité ne prive pas les voyageurs de leur droit au remboursement en espèces.
- (10) De même, lorsque des modifications (telles qu'un report) sont apportées à un contrat de voyage à forfait ou qu'un forfait de substitution est proposé<sup>13</sup>, et lorsque ces modifications ou le forfait de substitution amènent le voyageur à accepter un forfait d'une qualité ou d'un coût inférieurs<sup>14</sup> ou à résilier le contrat<sup>15</sup>, l'organisateur peut aussi proposer un bon à valoir, pour autant que les voyageurs ne soient pas privés de leur droit au remboursement en espèces.
- (11) Le 18 mars 2020, la Commission a adopté des «orientations interprétatives relatives aux règlements de l'UE sur les droits des passagers au regard de l'évolution de la situation en ce qui concerne le Covid-19»<sup>16</sup>. Elle y rappelait que les passagers ont le choix de se faire rembourser en espèces ou sous la forme d'un bon.
- (12) Le 19 mars 2020, la Commission a publié (en anglais) sur son site web, à titre informel, des informations relatives à la directive sur les voyages à forfait dans le contexte du COVID-19<sup>17</sup>, confirmant le droit des voyageurs à obtenir un remboursement intégral et réaffirmant la possibilité qu'ils ont d'accepter un bon («voucher»).
- (13) En raison des nombreuses annulations liées à la pandémie de COVID-19, la situation des secteurs du voyage et du transport en matière de trésorerie et de recettes est devenue insoutenable. Les problèmes de liquidité des organisateurs sont aggravés par le fait qu'ils doivent rembourser l'intégralité du forfait au voyageur alors qu'eux-mêmes ne récupèrent pas toujours en temps utile le montant des services prépayés qui font partie du forfait. Il peut en résulter, concrètement, un partage inéquitable de la charge entre les opérateurs appartenant à l'écosystème du voyage.
- (14) En cas d'insolvabilité des organisateurs ou des transporteurs, le risque existe que de nombreux voyageurs et passagers ne bénéficient d'aucun remboursement, étant donné

---

<sup>11</sup> Article 7, paragraphe 3, du règlement (CE) n° 261/2004; article 16, paragraphe 1, point a), du règlement (CE) n° 1371/2007; article 18, paragraphe 1, point b), du règlement (CE) n° 1177/2010; article 19, paragraphe 1, point b), du règlement (CE) n° 181/2011.

<sup>12</sup> 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, modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 90/314/CEE du Conseil (JO L 326 du 11.12.2015, p. 1).

<sup>13</sup> Voir l'article 11 de la directive sur les voyages à forfait.

<sup>14</sup> Voir l'article 11, paragraphe 4, de la directive sur les voyages à forfait.

<sup>15</sup> Voir l'article 11, paragraphe 5, de la directive sur les voyages à forfait.

<sup>16</sup> COM(2020) 1830 final du 18.3.2020 (JO C 89I du 18.3.2020, p. 1).

<sup>17</sup> [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/coronavirus\\_info\\_ptd\\_19.3.2020.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/coronavirus_info_ptd_19.3.2020.pdf), publié sur le site web de la Commission consacré à la réaction face au coronavirus, à l'adresse suivante: [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/health/coronavirus-response/travel-and-transportation-during-coronavirus-pandemic\\_fr](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/health/coronavirus-response/travel-and-transportation-during-coronavirus-pandemic_fr)

que leurs créances à l'égard des organisateurs et des transporteurs ne sont pas protégées. Le même problème peut se poser dans un contexte interentreprises, où les transporteurs peuvent offrir des bons aux organisateurs à titre de remboursement de services prépayés, puis devenir insolvable.

- (15) Le fait de rendre ces bons plus attrayants augmenterait leur acceptation par les passagers et voyageurs comme alternative au remboursement en espèces. Cela contribuerait à atténuer les problèmes de liquidité des transporteurs et des organisateurs et pourrait, en fin de compte, améliorer la protection des intérêts des passagers et voyageurs.
- (16) À cette fin, les bons à valoir devraient être protégés contre l'insolvabilité du transporteur ou de l'organisateur. Cette protection pourrait être mise en place par le secteur privé ou le secteur public et devrait être suffisamment efficace et solide. Elle devrait couvrir au moins les bons qui présentent les caractéristiques décrites dans la présente recommandation.
- (17) Ces caractéristiques devraient porter notamment sur la durée minimale de validité, sur la durée à l'issue de laquelle, si la durée de validité du bon excède le minimum, les voyageurs ou passagers ont droit au remboursement s'ils le souhaitent, ainsi que sur les conditions de remboursement des bons qui n'auront pas été utilisés. Elles devraient également porter sur la gamme des services pour lesquels le bon peut être utilisé, sur le temps disponible pour l'utiliser, et sur sa cessibilité. D'autres caractéristiques peuvent également être envisagées pour renforcer l'attrait des bons.
- (18) L'émission d'un bon parallèlement au rejet de débit pratiqué dans le cadre de systèmes de cartes de crédit pourrait en fin de compte aboutir à une forme de double remboursement. Par conséquent, lorsque le voyageur ou passager opte pour un bon, le transporteur devrait en avvertir l'organisateur, l'agent de voyages ou tout autre intermédiaire concerné.
- (19) Afin de rendre les bons attrayants pour les passagers ou voyageurs, les États membres pourraient envisager d'adopter des régimes d'aide aux opérateurs des secteurs du voyage et du transport, dans le respect des règles de l'Union en matière d'aides d'État. Ils pourraient par exemple mettre en place des systèmes de garantie spécifiques, directement fondés sur l'article 107, paragraphe 3, point b), du traité, pour les bons à valoir. Les États membres pourraient en outre soutenir les opérateurs des secteurs du voyage et du transport par l'octroi d'aides de minimis conformément au règlement (UE) n° 1407/2013 de la Commission<sup>18</sup>.
- (20) Les États membres qui apportent une aide aux opérateurs des secteurs du voyage et du transport pour faire en sorte que les demandes de remboursement résultant de la pandémie de COVID-19 soient satisfaites devraient veiller à ce que ces régimes s'appliquent à tous les passagers ou voyageurs couverts par la directive sur les voyages à forfait ou par les règlements pertinents de l'UE sur les droits des passagers, quel que soit leur fournisseur de services.
- (21) En ce qui concerne les éventuels besoins de liquidités supplémentaires des opérateurs des secteurs du voyage et du transport, la Commission a adopté, le 19 mars 2020, un encadrement temporaire des mesures d'aides d'État destinées à soutenir l'économie

---

<sup>18</sup> Règlement (UE) n° 1407/2013 de la Commission du 18 décembre 2013 relatif à l'application des articles 107 et 108 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne aux aides de minimis (JO L 352 du 24.12.2013, p. 1).

pendant la crise actuelle du COVID-19<sup>19</sup>, sur la base de l'article 107, paragraphe 3, point b), du traité, en vue de remédier à une perturbation grave de l'économie dans les États membres. Cet encadrement temporaire a été modifié le 3 avril<sup>20</sup> et le 8 mai 2020<sup>21</sup> afin de couvrir des mesures d'aide supplémentaires.

- (22) L'encadrement temporaire s'applique en principe à tous les secteurs et à toutes les entreprises, y compris les entreprises de voyage et de transport, et il reconnaît que les voyages et les transports figurent parmi les secteurs les plus touchés. Cet encadrement a pour but de remédier aux pénuries de liquidités auxquelles sont confrontées les entreprises en octroyant par exemple des subventions directes, des avantages fiscaux, des garanties d'État sur les prêts et des prêts publics bonifiés. Afin de répondre très rapidement aux besoins urgents de liquidités, notamment des petites et moyennes entreprises, les États membres peuvent octroyer, à concurrence de la valeur nominale de 800 000 EUR par entreprise, des prêts à taux zéro, des garanties de prêts couvrant l'intégralité du risque, ou apporter des fonds propres. En outre, l'encadrement temporaire prévoit des possibilités d'aide couvrant les besoins de liquidités au-delà de 800 000 EUR par entreprise sous forme de garanties et de bonifications d'intérêts sous réserve, entre autres, de conditions tarifaires minimales. Dans ce contexte, les États membres peuvent décider de soutenir les opérateurs des secteurs du voyage et du transport afin de faire en sorte que les demandes de remboursement résultant de la pandémie de COVID-19 soient satisfaites, et garantir ainsi la protection des droits des passagers et des consommateurs et assurer une égalité de traitement entre passagers ou voyageurs.
- (23) La Commission tiendra compte des décisions d'octroi d'aides au secteur de l'aviation déjà prises par les États membres afin de garantir que les aides supplémentaires aux mêmes bénéficiaires n'entraînent pas de surcompensation, étant donné la nécessité de préserver des conditions de concurrence uniformes dans le marché intérieur.
- (24) Enfin, les États membres peuvent décider, à la suite de la faillite d'un transporteur ou d'un organisateur, de couvrir les demandes de remboursement de passagers ou de voyageurs. Cette mesure ne profiterait qu'aux passagers et aux voyageurs, et pas aux entreprises. Elle ne constituerait dès lors pas une aide d'État et pourrait donc être mise en œuvre par les États membres sans approbation préalable de la Commission.
- (25) La Commission est disposée à fournir une assistance et des conseils sur les questions relatives aux aides d'État aux États membres qui élaborent de telles mesures.
- (26) Il convient d'inciter les États membres et les opérateurs à envisager l'utilisation des régimes de l'Union disponibles pour soutenir l'activité et les besoins de liquidités des entreprises.
- (27) Afin d'optimiser les effets de la présente recommandation, il y a lieu d'en informer toutes les parties intéressées et de les encourager à la mettre en œuvre,

---

<sup>19</sup> Communication de la Commission – Encadrement temporaire des mesures d'aides d'État visant à soutenir l'économie dans le contexte actuel de la flambée de COVID-19 (JO C 911 du 20.3.2020, p. 1).

<sup>20</sup> Communication de la Commission – Modification de l'encadrement temporaire des mesures d'aides d'État visant à soutenir l'économie dans le contexte actuel de la flambée de COVID-19 (JO C 112I du 4.4.2020, p. 1).

<sup>21</sup> Communication de la Commission – Modification de l'encadrement temporaire des mesures d'aides d'État visant à soutenir l'économie dans le contexte actuel de la flambée de COVID-19, C(2020) 3156 final.

## A ADOPTÉ LA PRÉSENTE RECOMMANDATION:

### Objet

1. La présente recommandation concerne les bons à valoir que les transporteurs ou les organisateurs peuvent proposer aux passagers ou aux voyageurs comme alternative au remboursement en espèces, sous réserve que le passager ou le voyageur l'accepte volontairement, dans les cas suivants:
  - (a) en cas d'annulation par le transporteur ou l'organisateur à partir du 1<sup>er</sup> mars 2020 pour des raisons liées à la pandémie de COVID-19, dans le cadre des dispositions suivantes:
    - (1) l'article 8, paragraphe 1, point a), lu en combinaison avec l'article 7, paragraphe 3, du règlement (CE) n° 261/2004;
    - (2) l'article 16, point a), lu en combinaison avec l'article 17, paragraphes 2 et 3, du règlement (CE) n° 1371/2007;
    - (3) l'article 19, paragraphe 1, point b), du règlement (UE) n° 1177/2010;
    - (4) l'article 18, paragraphe 1, point b), du règlement (UE) n° 181/2011;
    - (5) l'article 12, paragraphes 3 et 4, de la directive (UE) 2015/2302;
  - (b) en cas de modification ou de résiliation du contrat ayant lieu à partir du 1<sup>er</sup> mars 2020 pour des raisons liées à la pandémie de COVID-19, dans le cadre de l'article 11, paragraphes 4 et 5, de la directive (UE) 2015/2302.

### Protection contre l'insolvabilité

2. Afin de contribuer à l'attractivité et à la fiabilité des bons à valoir en tant qu'alternative au remboursement en espèces, il y a lieu qu'au moins les bons présentant les caractéristiques décrites aux points 3 à 12 soient couverts par une protection suffisamment efficace et solide contre l'insolvabilité du transporteur ou de l'organisateur.

### Caractéristiques recommandées des bons à valoir

3. Les bons devraient avoir une durée minimale de validité de 12 mois.

Sous réserve du point 5, les transporteurs et les organisateurs devraient rembourser automatiquement le montant du bon concerné au passager ou au voyageur au plus tard 14 jours après sa date d'expiration, si le bon n'a pas été utilisé. Ce principe devrait aussi s'appliquer au remboursement du solde du bon concerné lorsque celui-ci n'a été utilisé qu'en partie.
4. Si les bons ont une durée de validité de plus de 12 mois, les passagers et les voyageurs devraient avoir le droit de demander un remboursement en espèces au plus tard 12 mois après l'émission du bon concerné. Ils devraient bénéficier du même droit à tout moment par après, sous réserve des dispositions juridiques applicables sur la limitation de durée.

Les transporteurs et les organisateurs pourraient envisager de rendre les bons remboursables à une date antérieure à l'expiration des 12 mois qui suivent l'émission du bon en question si le passager ou le voyageur en fait la demande.

5. Les passagers et les voyageurs devraient pouvoir utiliser les bons à valoir pour les paiements relatifs à toute nouvelle réservation effectuée avant leur date d'expiration, même si le paiement ou la prestation du service a lieu après cette date.
6. Les passagers et les voyageurs devraient pouvoir utiliser les bons pour payer tout service de transport ou voyage à forfait proposé par le transporteur ou l'organisateur<sup>22</sup>.
7. Sous réserve de disponibilité et indépendamment de toute différence de tarif ou de prix,
  - les transporteurs devraient veiller à ce que les bons à valoir permettent aux passagers de voyager sur le même trajet dans les mêmes conditions de service que celles figurant dans la réservation initiale;
  - les organisateurs devraient veiller à ce que les bons permettent aux voyageurs de conclure un contrat de voyage à forfait offrant le même type de services que le contrat résilié ou des services de qualité équivalente.
8. Les transporteurs et les organisateurs devraient envisager d'élargir la possibilité d'utiliser les bons à valoir pour effectuer des réservations auprès d'autres entités qui font partie du même groupe qu'eux.
9. Lorsque le service de transport ou le voyage à forfait annulé a été réservé via une agence de voyages ou un autre intermédiaire, les transporteurs et les organisateurs devraient également autoriser l'utilisation des bons pour de nouvelles réservations également auprès de ladite agence ou dudit intermédiaire.
10. Les bons à valoir pour des services de transport devraient pouvoir être cédés à un autre passager sans frais supplémentaires. Les bons à valoir pour les voyages à forfait devraient également pouvoir être cédés à un autre voyageur sans frais supplémentaires, si les prestataires de services compris dans le forfait acceptent que la cession se fasse sans frais supplémentaires.
11. Afin que les bons à valoir soient plus attractifs, les organisateurs et les transporteurs pourraient envisager d'émettre des bons d'une valeur supérieure aux paiements effectués pour le voyage à forfait ou le service de transport initialement réservé, par exemple en y ajoutant un montant forfaitaire ou des éléments de prestation de service.
12. Il y a lieu d'indiquer sur les bons à valoir la durée de validité et tous les droits qui y sont attachés. Les bons devraient être émis sur un support durable<sup>23</sup> tel que le courrier électronique ou le papier.

### **Coopération entre les parties prenantes**

13. Si le passager a réservé le service de transport auprès d'une agence de voyages ou d'un autre intermédiaire, ou si le service de transport faisait partie d'un voyage à

---

<sup>22</sup> Il est rappelé que les droits rendus obligatoires par l'article 16, point a), en combinaison avec l'article 17, paragraphe 2, du règlement (CE) n° 1371/2007 et l'article 18, paragraphe 3, du règlement (UE) n° 1177/2010 s'appliquent dans tous les cas.

<sup>23</sup> Le «support durable» est défini à l'article 3, point 11, de la directive sur les voyages à forfait comme «tout instrument permettant au voyageur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière permettant de s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées».



forfait, le transporteur devrait informer l'agence de voyages, l'intermédiaire ou l'organisateur lorsque le passager ou le voyageur choisit un bon à valoir.

14. Les différents opérateurs économiques de la chaîne de valeur du transport et du voyage devraient coopérer de bonne foi et tendre vers un partage équitable de la charge due à la pandémie de COVID-19.

## Mesures de soutien

### *Aides d'État*

15. Les États membres peuvent décider d'introduire des régimes spécifiques destinés à aider les opérateurs des secteurs du voyage et du transport afin de garantir que les demandes de remboursement résultant de la pandémie de COVID-19 soient satisfaites; ils peuvent décider du calendrier et du type de mesures qu'ils souhaitent mettre en place. Lors de l'élaboration de ces régimes, les États membres devraient veiller à ce que tous les passagers ou voyageurs en bénéficient, quel que soit leur fournisseur de services.

16. Dans l'optique de limiter les incidences négatives sur les passagers ou les voyageurs pendant la pandémie de COVID-19, les États membres devraient envisager activement la mise en place de systèmes de garantie pour les bons à valoir afin que, si leur émetteur devient insolvable, les passagers ou les voyageurs soient remboursés.

Dans la mesure où ces systèmes de garantie réduisent le risque financier pour les passagers ou les voyageurs qui acceptent des bons et augmentent la probabilité qu'ils choisissent ces bons au lieu d'un remboursement en espèces, améliorant ainsi la position de liquidité des opérateurs, ces systèmes de garantie offrent un avantage aux opérateurs concernés sous la forme d'un allègement de trésorerie et constituent des aides d'État.

De tels systèmes ne relèveraient pas du champ d'application de l'encadrement temporaire mais pourraient être notifiés directement par les États membres en vertu de l'article 107, paragraphe 3, point b), du traité et faire l'objet d'une évaluation individuelle. Dans cette évaluation, la Commission accepterait que la garantie de l'État couvre 100 % de la valeur des bons afin que tous les passagers et voyageurs bénéficient d'une protection intégrale, tout en tenant compte des autres dispositions pertinentes de la section 3.2 de l'encadrement temporaire<sup>24</sup> pour garantir la proportionnalité de l'aide.

17. Lorsque les opérateurs des secteurs du voyage et du transport nécessitent un soutien de trésorerie général, les États membres peuvent également décider de mettre en place des régimes de soutien de trésorerie. Lorsqu'un tel soutien n'est pas accordé aux conditions du marché, il peut constituer une aide d'État et il devrait être notifié à la Commission.

L'encadrement temporaire fournit une base pour la compatibilité de ce soutien de trésorerie, permettant aux opérateurs des secteurs du voyage et du transport notamment de recevoir un tel soutien sous la forme de garanties publiques ou de prêts bonifiés pour couvrir leurs besoins réels de liquidités pendant une période

---

<sup>24</sup> La section 3.2 de l'encadrement temporaire permet l'octroi de garanties publiques sur des prêts pendant une période limitée.

de 18 mois pour les PME et de 12 mois pour les grandes entreprises, moyennant une justification en bonne et due forme<sup>25</sup>.

18. Les États membres peuvent décider, à la suite de la faillite d'un transporteur ou d'un organisateur, de couvrir les demandes de remboursement de passagers ou de voyageurs.

Dans la mesure où le remboursement intervient après le processus de liquidation et, par conséquent, n'apporte pas d'allègement de trésorerie à l'organisateur ou au transporteur – qui n'exercerait plus d'activité économique – mais profite uniquement aux passagers ou aux voyageurs, ce remboursement ne constitue pas une aide d'État. Les régimes de cette nature peuvent donc être mis en œuvre par les États membres sans approbation préalable de la Commission.

#### *Soutien aux PME dans le cadre du Fonds européen d'investissement*

19. La Commission recommande aux États membres d'encourager les intermédiaires financiers à envisager de recourir au soutien COVID-19 dans le cadre du mécanisme de garantie des prêts du programme COSME, lancé par le Fonds européen d'investissement et la Commission européenne, ainsi qu'à d'autres instruments similaires lancés par le Groupe Banque européenne d'investissement. Dans le cadre de ces instruments, des lignes de liquidités spécifiques destinées à soutenir les fonds de roulement des PME/entreprises de taille intermédiaire peuvent être utilisées pour répondre aux besoins de liquidités des entreprises résultant de la pandémie de COVID-19, notamment pour rembourser les billets annulés.

#### *L'initiative d'investissement en réaction au coronavirus*

20. La Commission recommande aux États membres d'envisager d'utiliser le soutien aux fonds de roulement pour les PME des secteurs du voyage et du transport dans le cadre de la flexibilité supplémentaire offerte par l'initiative d'investissement en réaction au coronavirus de la politique de cohésion de l'Union. Dans ce contexte, le soutien aux fonds de roulement des PME peut être utilisé pour répondre aux besoins de liquidités des entreprises en raison de la pandémie de COVID-19, y compris pour les coûts liés aux annulations.

#### **Promouvoir la mise en œuvre de la présente recommandation**

21. Les organisations de consommateurs et de passagers au niveau de l'Union et au niveau national devraient encourager les voyageurs et les passagers à accepter, au lieu du remboursement en espèces, des bons présentant les caractéristiques, et bénéficiant de la protection contre l'insolvabilité, décrites dans la présente recommandation.

---

<sup>25</sup> Points 25 d) et 27 d) de l'encadrement temporaire.

22. Les organisations d'entreprises, de consommateurs et de passagers au niveau de l'Union et au niveau national, ainsi que les autorités des États membres, y compris les instances nationales chargées de faire appliquer la législation, devraient contribuer à informer toutes les parties concernées à propos de la présente recommandation et coopérer en vue de sa mise en œuvre.

Fait à Bruxelles, le 13.5.2020

*Par la Commission*  
*Adina-Ioana VALEAN*  
*Membre de la Commission*

