



PASSAGER

AÉRIEN

#24

AVRIL / MAI / JUIN 2004

L'AGENT DE VOYAGES, UN GUIDE SUR TOUTE LA LIGNE

Le rôle de l'agent de voyages ne se limite pas à la vente d'un billet d'avion ni d'un séjour. Il doit aussi vous conseiller et vous fournir des renseignements bien identifiés. Explications.

Envie d'une escapade à la dernière minute ou d'un voyage sur mesure au meilleur prix ? Recherche d'un vol sec ? Quelle que soit l'option retenue, l'agent de voyages est généralement un passage obligé. Services en ligne ou non, ce dernier est tenu de respecter certaines obligations.

Vous conseiller sur le choix d'une destination selon vos souhaits et votre budget fait certes partie de ses attributions, mais son rôle ne s'arrête pas là. Lorsque vous achetez un billet d'avion, l'agent de voyages doit vous préciser toutes les options possibles. S'agit-il d'un vol avec ou sans escale ? Sur quelle compagnie ? Un changement d'appareil est-il prévu ?



Quels sont les tarifs proposés par les différents transporteurs aériens qui opèrent sur la ligne... ? Autant d'informations que vous êtes en mesure d'obtenir. Vous

“
Lorsque vous achetez un billet d'avion, l'agent de voyages doit vous préciser toutes les options possibles.”

peuvent également demander que l'on vous remette un document qui récapitule ces renseignements.

UNE INFORMATION EXHAUSTIVE

Dans le cas d'un voyage à forfait (c'est-à-dire d'une prestation comprenant vol, hébergement, circuit, excursions...), l'agent de voyages est, là encore, tenu de vous indiquer clairement la destination, l'itinéraire du circuit et les moyens de transport utilisés. Il doit également vous informer des excursions et des visites proposées, des repas fournis, du mode d'hébergement, de sa situation, de son niveau de confort et de ses principales caractéristiques, de son homolo- ➤

A SAVOIR...

LE SENS DES RESPONSABILITÉS

Si vous vous adressez à un agent de voyages pour acheter uniquement un billet d'avion, sachez qu'il n'est que mandataire et que c'est avec la compagnie que vous avez une relation contractuelle. Seul le transporteur est responsable en cas de litige. En revanche, pour les voyages à forfait (transport, prestations hôtelières, excursions, location de voiture...), la responsabilité de l'agent de voyages est directement engagée (loi du 13 juillet 1992).



L'agent de voyages vous précise toutes les formalités administratives et sanitaires à accomplir.

gation et de son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil. C'est encore à l'agent de voyages de vous communiquer plus précisément avant le départ, et par écrit, les horaires et les lieux d'escale et les correspondances que l'organisateur lui aura communiqués, ainsi que les informations sur toutes les prestations : les transferts aéroport, les excursions, les locations de voiture... Enfin, l'agent de voyages est tenu de vous préciser les formalités administratives et sanitaires à effectuer en cas de franchissement des frontières, et leur délai d'accomplissement.

Une chose est sûre : en France, contrairement à d'autres pays, n'est pas agent de voyages qui veut. Seule une licence délivrée par arrêté préfectoral donne le droit d'exercer cette profession (voir encadré « Licence obligatoire ! »), mettant ainsi les candidats au voyage à l'abri d'une possible escroquerie.

LABEL SNAV : POURQUOI ?

Cette réglementation n'évite pas l'éventualité de se retrouver au cœur d'un litige. D'où l'intérêt de vérifier si l'agence à laquelle vous vous adressez est affiliée ou non au Syndicat national des agents de voyages (Snav). « Le fait

ZOOM

L'e-recherche

On y trouve presque tout ! Du séjour haut de gamme au week-end de dernière minute en passant par le vol sec, le tout au meilleur prix. Le principe ? Après avoir enregistré la demande du cyberconsommateur, des moteurs de recherche dénichent pratiquement tous les produits et services en vente sur Internet qu'ils comparent pour proposer, au final, les meilleures offres.



73%

c'est ce que représente la billetterie sèche dans l'activité des agents de voyages.

d'imposer un code de déontologie et le respect de la réglementation à nos adhérents constitue indéniablement une garantie pour les clients », explique César Balderacchi, président du syndicat. Outre le rôle de régulateur de la profession, le Snav apporte conseil et assistance à ses adhérents, mais également à leurs clients. Fait important qu'ils ignorent le plus souvent. « Nous sommes à leur disposition pour résoudre les litiges qui peuvent survenir lors d'un voyage ou d'un vol, poursuit César Balderacchi. Nous offrons notre médiation pour trouver un accord à l'amiable entre le client et l'agence dans le cadre de la réglementation en vigueur. »

Imaginons que vous devez assister au mariage de votre meilleur ami à Nice et que vous avez acheté un voyage à forfait comprenant un aller-retour en avion



Getty Images.

et un hébergement en hôtel dans une agence

adhérant au Snav. Pour des raisons techniques, l'avion ne décolle pas à l'heure et vous arrivez après la cérémonie, alors que vous étiez le témoin ! Si le préjudice moral est évident, la négociation financière avec votre agent de voyages en vue d'un dédommagement risque d'être délicate. En jouant son rôle de médiateur, le Snav peut intervenir, aidant ainsi les deux parties à trouver un compromis. La prestation du syndicat peut même aller au-delà et se révéler tout aussi

utile. À titre d'exemple, au moment du dépôt de bilan de la compagnie Air Lib, le Snav, pour défendre les intérêts des passagers qui avaient acheté leur billet via une agence affiliée, est intervenu auprès du tribunal afin que soient bloquées les sommes destinées à rembourser les passagers concernés. Si cette intervention s'est conclue avec succès, d'autres passagers qui avaient acheté leur billet directement à la compagnie (voir encadré « Le sens des responsabilités ») attendent encore à ce jour d'être indemnisés...

À PRIX IDENTIQUES, SERVICES VARIÉS

Si les obligations entre agences de voyages sont identiques, leurs services varient. À l'heure où les offres en ligne se multiplient se pose la question du canal de distribution. Devient-il plus intéressant de s'adresser à l'agence de son quartier ou d'aller sur Internet ? En fait, tout dépend des attentes du consommateur, du budget qu'il va consacrer à son voyage et du niveau de conseil qu'il souhaite obtenir.

Pour certains usagers, s'adresser à une agence de voyages ayant pignon sur rue, au-delà du côté sécurisant, offre une qualité de conseil beaucoup plus développée par rapport aux agences via Internet, surtout pour qui n'a qu'une très vague idée de sa destination. Disponibilité, écoute, mais aussi définition de l'ensemble des besoins du client sont pris en compte et étudiés par l'agent de voyages. Ensemble, vous pouvez discuter, recueillir des informations sur tel hôtel et sur telle destination.

AU CHOIX

Agence ou compagnie ?

Quel est l'avantage pour l'utilisateur d'acheter un billet d'avion à un agent de voyages plutôt qu'à une compagnie ? Celui d'avoir le choix. En fonction de votre destination, de vos dates de séjour et de votre budget, l'agent de voyages vous propose, selon les disponibilités des transporteurs, plusieurs offres. Entre compagnies et agences, les tarifs sont souvent identiques. À titre d'exemple, Air France, qui réalise la grande majorité de son chiffre d'affaires via les agences de voyages, se félicite de cette collaboration. « Nous avons une politique de distribution neutre. Si le client souhaite acheter son billet dans une agence de voyages, il lui sera proposé le même tarif et il aura le même accès à nos vols que s'il l'achetait auprès d'Air France », explique Sabine Dassonville, responsable distribution France de la compagnie aérienne. Au final, tout le monde y gagne : Air France en possédant ainsi une bonne couverture hexagonale, le client en jouant la proximité, et l'agence en étant mandataire et partenaire de la compagnie. « Nos relations sont basées sur la qualité de service au client, reprend Sabine Dassonville. Nous mettons à la disposition des agents de voyages, par l'intermédiaire d'un site Internet B to B, des outils et des informations qui permettent à l'agence d'être à jour en temps réel des dernières actualités (tarifs, produits...). » Air France a, par ailleurs, demandé aux agences d'indiquer les coordonnées des passagers dans le dossier de réservation afin qu'elle puisse les prévenir suffisamment à l'avance en cas de retard pour cause technique ou météorologique et leur proposer, le cas échéant, un réacheminement.



Getty Images.

« Nous avons une politique de distribution neutre. Quelle que soit l'agence où le client achète nos produits, vol sec ou forfait, il rencontre la même proposition tarifaire et le même accès à l'offre à l'instant T. »
SABINE DASSONVILLE, responsable distribution France d'Air France.

QUESTION PRATIQUE

Licence obligatoire !



COMMENT VOUS ASSURER QUE VOTRE AGENCE DE VOYAGES POSSÈDE BIEN UNE LICENCE DÉLIVRÉE PAR LA PRÉFECTURE ?
 ► Toutes les agences sont tenues de mentionner leur numéro de licence sur leur vitrine ou sur leur site Internet.

TOUTES LES AGENCES DE VOYAGES SONT-ELLES AFFILIÉES AU SYNDICAT NATIONAL DES AGENTS DE VOYAGES ?
 ► Non, mais 82 % d'entre elles le sont. Elles affichent sur leur vitrine ou sur leur site un macaron renouvelé chaque année. Les documents, plaquettes et brochures des agences et tour-opérateurs portent également la mention d'affiliation. La liste peut être consultée sur le site www.snav.org ou au Snav au 01 44 01 99 90.

MIEUX VAUT TARD...

Nathalie Méfort se souviendra longtemps de sa mésaventure. Trente-six heures de retard pour un départ au Sénégal. À l'arrivée, pas une once d'explication et 60 euros d'indemnisation sur le prix de son voyage à forfait !



NATHALIE MÉFORT, directrice de création.

“ Il faudra l'intervention de la sécurité civile et de la police pour contenir une grogne bien normale. ”

C'était un vendredi du mois de janvier. Arrivée à l'aéroport trois heures avant le décollage pour enregistrer mes bagages à destination de Dakar, on m'annonce alors que l'avion de 400 places affrété par un tour-opérateur est en panne, mais que je vais pouvoir partir sur un avion de moindre capacité (200 places seulement). Ouf ! Dans la salle d'embarquement, j'attends avec les 199 autres heureux élus dont plusieurs enfants en bas âge. Départ prévu à 19 heures.

Les minutes passent, puis les heures. Des sandwiches sont distribués. À 21 h 30, sans aucune autre explication, nous sommes informés que le vol est annulé. Les passagers se révoltent et il faudra l'intervention de la sécurité civile et de la police pour contenir une grogne bien compréhensible. On nous offre une nuit à l'hôtel pour un départ différé au lendemain 10 h. Le lendemain, impossible d'embarquer :

le vol est déjà complet et cette fois nous sommes les 400 de la veille à attendre en plus ! Adieu plages de sable fin et cocotiers... Pour ramener le calme, des militaires sont appelés en renfort ! Finalement, on nous propose un vol le soir même à 19 h 30. Je vous passe l'arrivée à Dakar à minuit et les problèmes de transfert à l'hôtel où j'arrive – enfin ! – à 4 heures du matin. Au total : 36 heures de retard.

Après une semaine de négociation sur place avec l'organisateur du voyage, alors que je demandais 150 euros d'indemnisation, je n'obtiens à mon retour à Paris que le remboursement de la nuit d'hôtel, payée et non utilisée : 60 euros, prix hors forfait. Royal ! » ■

LA RÉPONSE DU CNCA

Mademoiselle Méfort a acheté un voyage à forfait comprenant le vol et l'hébergement. Contrairement à l'achat d'un vol sec qui renvoie la réclamation au transporteur, c'est l'agence de voyages qui assume la responsabilité entière de la bonne exécution du contrat à l'égard du passager dans la mesure où la compagnie aérienne lui a été imposée. Pour obtenir la réparation des dommages, dans ce cas, il appartient au passager de faire état du montant du préjudice qu'il estime avoir subi (nuits d'hôtel payées et non utilisées, excursions non réalisées, préjudice d'agrément...) auprès de l'agent de voyages qui a vendu le forfait. Dans le cas de Nathalie Méfort, après avoir obtenu le remboursement des services non fournis, elle aurait donc pu réclamer une indemnité (chiffree par ses soins), se gardant ainsi le droit d'intenter une action en justice en cas de refus.

« LE DÉPART ÉTAIT PRÉVU À 19 HEURES. LES MINUTES PASSENT, PUIS LES HEURES. À 21 H 30 SANS AUCUNE AUTRE EXPLICATION, NOUS SOMMES INFORMÉS QUE LE VOL EST ANNULÉ. »

Le CNCA (Conseil national des clients aériens) comprend vingt-quatre membres représentant les passagers et les professionnels du transport aérien. Il étudie les questions relatives à la qualité des services offerts aux passagers. Mail : cnca@aviation-civile.gouv.fr

EN BREF...

NAVIGATION SANS FIL



Grâce aux services wi-fi installés dans certains aéroports comme Bordeaux, Clermont-Ferrand,

Toulouse, Nice, Orly ou CDG, les passagers équipés d'un ordinateur portable accèdent, sans fil et via les ondes radio, à Internet haut débit. Le principe ? Avec des cartes prépayées ou un paiement en ligne par carte bancaire, l'internaute saisit l'adresse de son choix, puis ses coordonnées et accède au site de l'aéroport à partir duquel il peut poursuivre sa navigation.

À VOTRE SERVICE !

Un seul objectif : penser le parcours du passager depuis son domicile jusqu'à son arrivée à destination pour multiplier les services de qualité. Fruit d'une réflexion commune entre aéroports, compagnies aériennes, passagers et Police aux frontières, des « Engagements de service » ont été signés lors des 3^e Assises nationales de la qualité en aéroport le 18 mars dernier pour faire de l'aéroport davantage un lieu de vie qu'un lieu de passage.

4 MINUTES DE PLUS

De 40 minutes en 2002, le retard moyen par vol retardé de 15 minutes et plus au départ passe à 44 minutes en 2003. Une dégradation des retards qui accuse ainsi 10 % d'augmentation en un an.

PASSAGER AÉRIEN

est une publication du Conseil national des clients aériens.

Ministère de l'Équipement, des Transports, du Logement, du Tourisme et de la Mer.

Directeur de la publication : Marc Deby.

Directeur de la rédaction : Jacques Girerd.

Membres du comité de rédaction : Carine Blamoutier, Patrice Gabelle, Jacques Javayon, Dominique Mary.

Conception et réalisation : L'Agence Parution.

Rédacteur en chef : Aude Bertino.

Rédaction : Rosaria Ilsa. Direction artistique, maquette : Frédéric Savarit.

Secrétariat de Rédaction : François Puthod.

Impression : Québécoir. ISSN 1270-9611