

Vente de voyages : comment garantir la sécurité des clients sur leurs lieux de vacances ?

Débats sur les responsabilités juridiques des professionnels du tourisme

Rédigé par Laury-Anne CHOLEZ le Vendredi 30 Septembre 2016

L'association Challenge tourisme a organisé un dîner-débat sur la question de la responsabilité des professionnels du tourisme dans la vente de voyages. Les participants ont ainsi pu échanger sur leurs expériences et recevoir de précieux conseils juridiques.



La directive européenne pour les voyages à forfaits pour encore accentuer la responsabilité des professionnels du tourisme. DR Photo Grecaud - Paul Fotolia.com

Comment garantir la sécurité des clients sur leurs lieux de vacances ?

Une problématique récurrente des professionnels du tourisme, responsables de plein droit en cas de pépin de leurs clients.

Pour débattre du sujet, l'association Challenge Tourisme a organisé une rencontre le 13 septembre dernier dans le restaurant de Didier Munin, le patron de Boiloris.

Challenge Tourisme organise régulièrement des dîners débats sur des thèmes d'actualité avec des professionnels des métiers du Tourisme.

Pour commencer, l'un des consultants invité par l'association, Alexandre Masraff, a défini les termes du débat.

Il ne faut en effet pas confondre la sécurité, qui concerne les risques accidentels et la sûreté, pour tout ce qui est intentionnel.

La sécurité est aujourd'hui encadrée par de nombreuses normes qui permettent de sélectionner les prestataires locaux. Mais Alexandre Masraff estime que **le niveau est loin d'être satisfaisant dans les hôtels qu'il audite, surtout en Afrique.**

Il prend l'exemple d'un établissement d'une grande chaîne inspectée quelques semaines après que celui-ci ait été visité par les équipes de l'enseigne afin de lui reconduire sans encombre sa certification. Pourtant, la centrale incendie ne fonctionnait plus...

Il est aujourd'hui très difficile, voire quasi impossible, de s'assurer à 100% de la sécurité d'un prestataire local.

Certains peu scrupuleux n'hésitant pas à frauder.

Boris Reibenberg, le président de Présence Assistance, se souvient du cas d'un partenaire turc ayant fourni tous les certificats nécessaires en terme d'assurance. Mais les documents étaient faux.

Tout mettre en oeuvre pour bien sélectionner ses partenaires.

Cette lourde responsabilité qui pèse sur les professionnels du tourisme pourrait-elle devenir un argument de vente ? Les avis sont partagés.

Alexandre Masraff plaide pour **la création d'un label**, qui mettrait en valeur le travail de sélection des professionnels du tourisme.

Une option sur laquelle travaille aujourd'hui le SETO.

Mais Jean-Philippe Canonne, le second spécialiste invité par Challenge Tourisme, est plus circonspect.

*« **Le voyage est un secteur où l'on vend du rêve. S'il y a une communication, elle doit plutôt se faire à destination des professionnels que du grand public** ».*

Mais il ne s'agit pas uniquement de faire de la communication.

*« **Les professionnels du tourisme doivent prendre des mesures concrètes pour prévenir le risque et être en mesure de le prouver au tribunal. Car face à une class-action, je serais en bien meilleure position devant le juge si je peux lui prouver que les prestataires ont été sélectionnés avec une grande diligence, sans se contenter d'un vague questionnaire** »,* explique maître Malika Lahnait, avocate.

Valérie Boned, la directrice des affaires juridiques aux Entreprises du Voyage (ex-SNAV) rappelle également l'épée de Damoclès de la [directive sur les voyages à forfaits](#).

Si elle est transposée littéralement, **elle donnera la possibilité d'annuler sans frais si la destination est considérée à risques**. *« Nous nous battons contre cela mais nous nous heurtons aux associations de consommateurs qui exercent un puissant lobbying ».*

Face à tant de précautions, Fatima Faivre, la directrice directrice régionale du réseau Prêt à Partir refuse **d'affoler ses clients avec de telles problématiques**.

« Attention à ne pas déclencher de peur chez les voyageurs. Il faut faire notre travail de sélection, de vérification et d'information mais sans trop insister dessus ».

Car vendre du voyage, c'est avant tout vendre du rêve. Et quelque soit le contexte sécuritaire, il est bon de ne pas l'oublier.

Tags : assurance, challenge tourisme, directive voyages à forfaits

Notez

Source :
<http://www.tourmag.com>